

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

Escuela Politécnica Superior

Departamento de Ingeniería Mecánica



DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN GLOBAL SWITCH PROPERTY MADRID S.L.

Proyecto Fin de Carrera

Autor del proyecto: Carlos Martín Romero

Director del proyecto: Pedro Muñoz

Tutor del proyecto: Jorge Carbonell

Octubre de 2.013

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincera gratitud a todas aquellas personas que me prestaron su apoyo durante mis años de estudiante en la Universidad Carlos III y en la realización de este proyecto.

De forma muy especial quiero destacar a las siguientes personas:

- A mis padres, por su dedicación, esfuerzo y apoyo, que se esforzaron durante toda su vida para que yo tuviese la oportunidad que ellos no disfrutaron. Espero que con este proyecto puedan sentir mi gratitud por todo lo que les debo. Os quiero.
- A mi hermana Yolanda, la gran compañera de estudios en casa, con la cuál he compartido todos los momentos importantes de mi vida. Gracias por estar ahí.
- A María, que me ha enseñado lo más importante en la vida, el amor. Gracias por haber soportado pacientemente largas etapas de estudio, prestándome tu apoyo y comprensión, y haber dado a luz a nuestros hijos Adrián y Atenea.
- A mis queridos enanos, Adrián y Atenea. Espero que en el futuro este proyecto sirva de inspiración en vuestra vida. Siempre tendréis el apoyo de vuestros padres.
- A mis amigos de la Universidad, en especial a aquellos con los que las largas jornadas de clases y prácticas se hacían más llevaderas y con los que tanto me he divertido. Nunca os olvidaré chicos.
- A mis compañeros de Global Switch Madrid, que desde el primer día me hicieron sentir como uno más del equipo, ofreciéndome su ayuda cada vez que lo he necesitado (que han sido muchas veces). Gracias a Pedro Muñoz, Fernando Álvarez, Rafael Carlos Roca, Alfonso Rodríguez, Amparo

Martínez, Xabier López, Ricardo Arroyo, Markel Gruber, Daniel Ramos, Mery Leal, Noelia Ramón y José María Rodríguez.

- A mi profesora Mercedes Grijalvo, por haberme enseñado los fundamentos de los Sistemas de Gestión y por haberse preocupado en conseguirme la oportunidad de desarrollar esta experiencia profesional tan enriquecedora.
- A Antonio García, el faro de sabiduría que guió mi trabajo en mis primeras etapas profesionales y del que tantas cosas he aprendido. Gracias por tu ayuda. Eres una de las más maravillosas personas que he conocido. Espero estar siempre en contacto contigo.
- A mi tutor de este proyecto, por toda la atención y dedicación que me ha prestado durante estos meses.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
1.1.	Justificación del proyecto.	8
1.2.	Objetivos del proyecto.....	8
1.2.1.	Objetivos perseguidos por Global Switch Madrid.	9
1.2.2.	Objetivos perseguidos por el alumno:.....	9
1.3.	Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad	10
1.4.	Presentación de Global Switch.	12
1.4.1.	Descripción Grupo Global Switch	12
1.4.2.	Descripción Global Switch Madrid	13
1.4.3.	Descripción de las actividades.....	14
1.4.4.	Servicios proporcionados.	15
2.	METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROYECTO.....	18
2.1.	Fases del Proyecto.....	18
2.2.	Plan de realización del proyecto.	22
2.3.	Definición del Equipo de Trabajo del Proyecto.....	24
3.	DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) Y SU CERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000. ..	25
3.1.	Diagnóstico inicial del Sistema de gestión existente.	25
3.1.1.	Análisis de dependencias y responsabilidades del staff de Global Switch. 27	
3.1.2.	Análisis de las áreas de negocio.	36
3.1.3.	Sistemas informáticos existentes.....	47
3.1.4.	Documentación externa de referencia	58
3.1.5.	Resultados de la diagnosis inicial del Sistema de Gestión.	60
3.2.	Sistema de Gestión de la Calidad de Global Switch Property Madrid S.L. 62	
3.2.1.	Definición de la estructura documental del SGC	62

3.2.2.	Políticas del Sistema de Gestión de la Calidad	66
3.2.3.	Manual de la Calidad	67
3.2.4.	Diagramas de proceso del Sistema Gestión de Calidad.....	70
3.2.5.	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad	92
3.2.6.	Instrucciones y Planes de Actuación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	125
3.2.7.	Registros y formularios del Sistema de Gestión de la Calidad.	130
3.3.	Formación	173
3.3.1.	Formación interna Global Switch Madrid	173
3.3.2.	Formación contratistas Global Switch Madrid.....	174
3.3.3.	Formación clientes Global Switch Madrid	174
3.4.	Implantación del SGC	175
3.5.	Revisión de objetivos e indicadores	176
3.6.	Auditoria interna del SGC.....	182
3.7.	Revisión del SGC por la Dirección	185
3.8.	Auditoria externa del SGC según norma ISO 9001:2000.....	188
3.8.1.	Desarrollo del PAC	190
3.8.2.	Obtención de la certificación ISO 9001:2000.....	192
3.9.	Resultados tras certificación del SGC	193
4.	CONCLUSIONES Y FUTUROS DESARROLLOS DEL PROYECTO.....	199
4.1.	Conclusiones.....	199
4.2.	Futuros desarrollos del proyecto.	200
4.3.	Valoraciones personales.	201
ANEXOS.	203
Anexo A: Matriz de Equivalencias Documentación SGC-ISO 9001:2000.....		203
BIBLIOGRAFIA.	204
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....		205

1. INTRODUCCIÓN

Un Sistema de Gestión Integrado es la vía que deben seguir las organizaciones para poder ofrecer productos y servicios que satisfagan los requerimientos de sus clientes.

El grado de competitividad al que las empresas se encuentran sometidas en la actualidad, hace que se vean obligadas a una mejora continua y a unas exigencias en cuanto a los productos y servicios que ofrecen a sus clientes, de forma que puedan obtener mayores beneficios y ser más competitivas, sacando el máximo partido posible a las nuevas tecnologías y a los recursos humanos, y a la vez que respetando el medio ambiente. Dicho objetivo se logra mediante la implantación de un Sistema de Gestión Integrado en el seno de la organización.

“Los Sistemas de Gestión de la Calidad se basan en la optimización continua de todos los segmentos y recursos de la organización, y en la colaboración y participación de todos los trabajadores y directivos en las labores de realización, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la empresa.” (Fundación ECA GLOBAL, 2006).

Como prestigio empresarial y garantía de competitividad en el mercado, es muy importante el hecho de obtener unos certificados que aseguren, de cara al exterior, que la organización cumple con el Sistema de Gestión de la Calidad que tiene implantado. Pero serán los clientes los que decidan si una organización merece permanecer en el mercado, ya que van a ser ellos los que “auditarán” y “certificarán” día a día el Sistema de Gestión implantado.

En definitiva, se puede decir que el objetivo principal de una organización es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lograr una ventaja competitiva, y hacerlo de un modo eficaz y eficiente, de forma que se obtenga, mantenga y mejore el desempeño global de una organización y sus capacidades.

Otras consecuencias positivas que se obtiene al implantar un Sistema de Gestión Integrado es el aumento de la comprensión y motivación de las personas hacia los objetivos de la organización y su participación en la mejora continua.

Así mismo inspira confianza a las partes implicadas sobre la eficacia y eficiencia de la organización, se acentúa la habilidad para crear valor tanto para la organización como para sus proveedores a través de la optimización de costes y recursos, y se incrementa su velocidad y flexibilidad de respuesta conjunta ante mercados cambiantes.

El hecho de implantar un Sistema de Gestión Integrado es una decisión estratégica de la dirección de la empresa Global Switch Property Madrid S.L. (en adelante Global Switch Madrid). La norma ISO 9001:2000 define y aclara los requisitos que la organización debe cumplir de modo interno de forma que se satisfagan las necesidades y requisitos exigidos por los clientes en materia de gestión de la Calidad.

1.1. Justificación del proyecto.

La Dirección de la empresa Global Switch Madrid ha apostado firmemente por la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), buscando conseguir el principal beneficio de definir y documentar los procesos de la organización ante la ausencia de un modelo de gestión formalizado, el cuál debe estar basado en los requisitos definidos por la norma ISO 9001:2000.

Los beneficios secundarios que la empresa persigue con la implantación de un SGC son el implantar una cultura de mejora continua entre los empleados, y el conseguir un factor diferenciador de cara a la competencia, que le permita a la empresa el estar mejor valorada por parte de posibles nuevos clientes en los procesos de negociación de nuevos contratos.

Para conseguir implantar un SGC de forma eficiente y con éxito, Global Switch Madrid ha decidido formar un Equipo de Calidad, compuesto por un Quality Manager, el cuál debe ser parte del personal propio de la empresa, y por un consultor externo, contratando para ello los servicios de una empresa consultora, Evaluación y Desarrollo de Negocios S.L. (EDN).

El alcance del proyecto de implantación del SGC afecta a todos y cada uno de los procesos desarrollados en Global Switch Madrid.

1.2. Objetivos del proyecto.

Los objetivos del proyecto se pueden dividir en dos grupos, los objetivos perseguidos por la empresa Global Switch Madrid, y los objetivos perseguidos por el alumno.

1.2.1. Objetivos perseguidos por Global Switch Madrid.

El objetivo principal de la empresa es conseguir la certificación del SGC según la norma ISO 9001:2000.

Derivados de este objetivo, la empresa desea obtener también los objetivos siguientes:

- Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Incrementar su ventaja competitiva con respecto a la competencia.
- Implantar la cultura de la mejora continua en el seno de la empresa.
- Definir y mejorar la consistencia y eficiencia de los procesos y procedimientos operativos, así como de los servicios entregados a los clientes, a través de la definición de indicadores y objetivos medibles y auditables.
- Conseguir una trazabilidad de los procesos a través de registros.
- Enfocar la atención a conseguir la satisfacción de los clientes.
- Aumentar la cartera de clientes.
- Conseguir una documentación que sirva como base para la formación del personal.

1.2.2. Objetivos perseguidos por el alumno:

Los objetivos del alumno han ido experimentado una evolución de forma paralela a la del propio proyecto, pero el objetivo principal es el culminar la formación como Ingeniero Industrial.

Los objetivos secundarios para el alumno son:

- Aprender a desenvolverse en un entorno empresarial de una instalación crítica.
- Adquirir conocimientos sobre el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Adquirir conocimientos sobre el proceso de certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2000.
- Adquirir habilidades en el trato con equipos de distintas disciplinas.

1.3. Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad

La fuerte competitividad a la que se enfrentan las empresas en el mercado actual, debido principalmente al proceso de globalización del mercado, conlleva a que las empresas se vean obligadas a la mejora continua y a un alto nivel de exigencias en cuanto a los productos o servicios que ofrecen a sus clientes, por lo que necesitan un sistema que garantice la calidad de los mismos, obteniendo los mayores beneficios y permitiéndolas ser más competitivas, sacando el mayor rendimiento posible a las nuevas tecnologías y sus recursos humanos.

Según la Norma UNE-EN-ISO 9000 de vocabulario, la calidad se define como: *“el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas”*.(Fundación ECA Global, 2006).

Por lo tanto, la calidad es un elemento clave para cualquier organización, ya que sin ella las organizaciones no son capaces de alcanzar sus objetivos. Y para alcanzar la calidad se necesita realizar una planificación que permita una correcta gestión de la misma.

Un Sistema de Gestión de la Calidad se define como: *“el conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad”*. (Fundación ECA Global, 2006). Por lo tanto, los Sistemas de Gestión de la Calidad se basan en la optimización continua de todos los recursos de la organización, necesitando de la implicación de todos los trabajadores y directivos en las tareas de realización, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la organización.

El hecho de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica de la empresa. Los directivos deben entender que este tipo de sistemas generan beneficios a largo plazo, de forma contraria a lo que se busca

normalmente. Pero como forma de obtener un prestigio empresarial y de ofrecer una garantía de competitividad, resulta de gran importancia el hecho de obtener un certificado que asegure, de cara al exterior, que la organización cumple con el Sistema de Gestión de la Calidad que tiene implantado.

Para llevar a cabo una correcta implantación de un Sistema de Calidad la organización debe cumplir una serie de puntos, que se pueden resumir de forma breve en:

- Definir las responsabilidades y funciones de cada empleado.
- Formar un comité de calidad. (dependiendo del tamaño de la empresa, no es obligatorio)
- Nombrar un Representante de la dirección y/o Responsable del proyecto.
- Revisar el sistema e identificar los recursos necesarios, procurando que sean los apropiados y suficientes.

Los beneficios que una organización puede esperar de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Regular los elementos críticos en la calidad
- Prevenir la aparición de errores y reducir los costes de no calidad
- Conocer los procesos en detalle
- Posibilitar la medida de la calidad
- Establecer una base sólida para la mejora continua
- Aumentar la confianza de los clientes y aumentar el valor añadido de los productos / servicios.
- Adecuar los sistemas de gestión a las tendencias actuales internacionales
- Mejorar la gestión interna de la empresa

Otras consecuencias positivas que se pueden obtener al implantar un Sistema de Gestión de la Calidad pueden ser el aumento de la comprensión y motivación de las personas hacia los objetivos de la organización y su participación en la mejora continua.

En definitiva, la finalidad principal de una organización es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lograr una ventaja competitiva, y hacerlo de un modo eficaz y eficiente, de forma que se obtenga, mantenga y mejore el desempeño global de la organización.

1.4. Presentación de Global Switch.

1.4.1. Descripción Grupo Global Switch

El Grupo Global Switch es una empresa privada propiedad de los Reuben Brothers, creada en 1.998, que opera nueve (9) centros de proceso de datos en las regiones de Europa y Asia-Pacífico, proporcionando unos 290.000 m² de espacio técnico de última generación para el almacenamiento de los equipos de IT (Tecnologías de la Información) de sus clientes. Todos los centros de proceso de datos (CPD) de Grupo Global Switch son considerados instalaciones críticas.

Los Centros de Proceso de Datos de Global Switch están situados en ubicaciones estratégicas en las principales rutas de fibra óptica para permitir que las compañías de telecomunicaciones se establezcan con facilidad en todos y cada uno de los CPDs.

Datos principales del Grupo Global Switch:

- Empresa fundada en 1998
- Cerca de 290 000 m² en nueve centros de proceso de datos de alta gama a nivel mundial.

- Ubicaciones estratégicas: Ámsterdam, Frankfurt, Londres, Madrid, París, Singapur y Sydney.
- Cartera de clientes con una excelente reputación a nivel internacional, desde organismos gubernamentales, instituciones financieras y empresas a integradores de sistemas globales, operadores de telecomunicaciones, proveedores de servicios gestionados y otras empresas de alojamiento.
- Soluciones de espacios flexibles, incluyendo salas privadas, jaulas y bastidores.
- Neutralidad respecto a los operadores ("carrier neutral") que garantiza que los clientes puedan conectarse directamente a las redes de trabajo que elijan.
- Equipos de operaciones, técnicos, de ventas y de atención a los clientes altamente experimentados y especializados.

1.4.2. Descripción Global Switch Madrid

El Centro de Proceso de Datos propiedad del Grupo Global Switch situado en la ciudad de Madrid, comenzó su construcción en el año 2.000, encontrándose oficialmente operativo desde Junio de 2.005. Supuso la creación del mayor centro de proceso de datos de España con política de neutralidad de operadores.

El Centro dispone de una superficie de 21.689 m² brutos (12.000 m² brutos para salas de IT de clientes repartidos en tres plantas), y ha sido diseñado para ofrecer a sus clientes un entorno físico óptimo para el alojamiento de sus Centros de Datos, en las mejores condiciones de seguridad, estando para ello equipado con la tecnología más avanzada.

El edificio de Global Switch en Madrid ofrece acceso a múltiples proveedores de telecomunicaciones y a diversas fuentes de energía redundantes con la finalidad de mitigar la posibilidad de que se produzcan cortes en el suministro eléctrico que afecten a sus clientes, utilizando para ello generadores y Sistemas de

Alimentación Ininterrumpida (SAI). El Centro cuenta con los más avanzados sistemas de detección (sistema de detección temprana de humos, VESDA) y extinción de incendios (sistema de extinción por CO₂, rociadores de agua, agua nebulizada, mangueras y extintores), y un sistema de climatización para mantener los niveles de humedad y temperatura adecuados para el funcionamiento óptimo de los equipos del cliente.

Así mismo, Global Switch Madrid cuenta con herramientas electrónicas que le permiten realizar una gestión automatizada de los procesos de control y supervisión de la calidad del servicio, mediante diversos sistemas. Los principales sistemas son un sistema de monitorización de calidad de la energía eléctrica (Power Monitoring System, PMS), y un sistema de gestión integral de las instalaciones (Building Management System, BMS), encargado de monitorizar y gestionar, las 24 horas del día, los parámetros de funcionamiento de los equipos de la instalación, con el objetivo de mantener las condiciones ambientales de las salas de IT dentro de los Niveles de Servicio (Service Level Agreement, SLA) acordados con cada cliente.

Las características principales del Centro de Madrid son:

- Carácter neutral respecto a los operadores ("carrier neutral").
- Acceso a múltiples proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- Una potencia máxima de 5,6 MW por planta.
- Proximidad al mayor troncal de fibra entre Madrid y Barcelona.
- 3 generadores de 3,2 MW.
- 100.000 litros de combustible.
- 7 Centros de Transformación.

1.4.3. Descripción de las actividades.

Los centros de datos del Grupo Global Switch están diseñados específicamente con el fin de alojar y proteger los equipos informáticos esenciales de sus clientes.

Para adaptarse a los diferentes requerimientos de los clientes, existen diversos tipos de salas disponibles, dependiendo básicamente de la superficie que el cliente vaya a contratar.

1. Salas de Datos Privadas:

Se diseñan y equipan según las necesidades exactas del cliente, proporcionándole un espacio para sus equipos informáticos en el que pueda gestionar sus operaciones. El cliente tiene la flexibilidad de utilizar el espacio tal y como lo desee, al especificar sus estándares corporativos y contar con sus proveedores de servicios preferidos, pero siempre bajo la supervisión de Global Switch, de cara a optimizar el uso de los servicios centrales, tales como refrigeración y humedad.

2. Salas de Datos Compartidas:

Ofrecen la robustez a gran escala para los requisitos de espacio mínimo del cliente, permitiéndole ampliar o reducir su zona en función de sus necesidades. Proporcionan capacidad y la opción de contar con medidas de seguridad ampliadas como paneles de protección dispuestos en forma de “jaulas”, lectores de tarjeta o cámaras de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) adicionales. Incluso se puede proporcionar al cliente su propio panel de distribución de alimentación eléctrica.

1.4.4. Servicios proporcionados.

Los servicios de gestión de las instalaciones son los que permiten mantener un entorno de centro de datos de gran robustez. Estos servicios de asistencia técnica se encuentran disponibles las 24 horas e incluyen:

a) Servicios Técnicos:

- Mantenimiento y supervisión de las infraestructuras físicas a través del Sistema de gestión de las instalaciones (Building Management System, BMS).
- Monitorización y control de la energía eléctrica en los cuadros de distribución eléctrica. (Power Monitoring System, PMS)
- Supervisión de la temperatura y humedad relativa del aire en las áreas técnicas.
- Asistencia experta mecánica y eléctrica in situ.
- Servicios de tendido de cableado de comunicaciones y eléctrico.

b) Servicios auxiliares:

- Seguridad física y supervisión.
- Gestión de las áreas comunes.
- Gestión segura de la zona de carga/descarga.
- Gestión del “Punto limpio”.

c) Servicios de Mantenimiento preventivo planificado.

- Mantenimiento gestionado mediante un software de gestión de activos (Archibus) con el que se consiguen inventarios y listas actualizadas de repuestos e instalaciones fundamentales.
- Programas de mantenimiento preventivos que se revisan mensualmente para garantizar que todo el equipo fundamental se supervise regularmente.
- Procedimientos operativos documentados y manuales de mantenimiento sobre cada uno de los aspectos de las instalaciones.

d) Servicios de Seguridad especializada.

- Supervisión de la instalación desde una Sala de Seguridad central.
- Patrullas de vigilancia con regularidad en todo el edificio.

- Procedimientos rigurosos en la emisión de tarjetas de acceso.
- Almacenamiento de las grabaciones del circuito cerrado de TV de forma que los clientes puedan comprobar el tráfico en su zona. (durante 30 días tal y como exige la LOPD)

2. METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROYECTO.

2.1. Fases del Proyecto.

Para la consecución del proyecto, se ha dividido su desarrollo en siete (7) fases principales. Para cada una de ellas se ha definido una metodología que ha permitido alcanzar los objetivos fijados.

1. Formación de un Equipo de Calidad
2. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la empresa
3. Desarrollo documental del Sistema de Gestión de la Calidad
4. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad
5. Auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Revisión del Sistema por parte de la Dirección
7. Auditoría externa del Sistema de Gestión de la Calidad

A continuación se resume la metodología que se ha empleado en Global Switch Madrid en cada una de las fases del proyecto:

- FASE 1: Formación de un Equipo de Calidad.
 - La Dirección de Global Switch ha decidido incorporar un nuevo miembro al staff de la empresa, denominado Quality Manager (el alumno), cuya responsabilidad consiste en desarrollar el proyecto.
 - Como apoyo al Quality Manager, se han contratado los servicios de una empresa de consultoría con experiencia en diseño, desarrollo e implantación de SGC, representada en la figura de un consultor externo.
 - Entre ambos forman el denominado “Equipo de Calidad” de Global Switch.
 - El Equipo de Calidad reporta directamente al Facilities Manager, y en última instancia al Managing Director.
 - Las funciones y responsabilidades tanto del consultor externo como del Quality Manager están descritas en el apartado 3.1.1 del presente proyecto.

- FASE 2: Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la empresa
 - Diagnóstico inicial de la empresa. En esta fase el Equipo de Calidad adquiere conocimientos sobre la estructura organizativa y funcional existente al inicio del proyecto en la empresa y los servicios prestados, mediante la realización de entrevistas personales con los miembros de la organización. Se identifican los procesos clave y todas las actividades que en la empresa se desarrollan, así como las relaciones existentes entre los distintos procesos, las personas responsables de su ejecución, los sistemas electrónicos empleados y los registros generados.

- Se analiza la documentación de apoyo recibida por parte de otras sedes del Grupo, y se valora su aplicabilidad en el SGC de la sede de Madrid.
 - Se define el alcance y la estructura del SGC. Se evalúa la información recopilada en el análisis del estado inicial de la organización con la Dirección, y se define el alcance del SGC, es decir, los procesos que se incluyen dentro del SGC, así como la estructura documental.
- FASE 3: Desarrollo documental del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se define la Política y el Manual de Calidad.
 - Se desarrolla el estudio de enfoque a procesos. Se desarrolla la documentación en formato borrador, referente a los procesos de la organización, con el objeto de identificar las actividades y los responsables de su ejecución.
 - Se elabora la documentación por las áreas implicadas. Se desarrollan en formato borrador, los procedimientos, instrucciones y registros necesarios.
 - Se analizarán los puntos de la norma ISO 9001:2000 que son o no de aplicación para la empresa, así como las no conformidades existentes en los procesos y procedimientos de la empresa comparando los requisitos de la norma con el contenido de la documentación en formato borrador, resolviendo las desviaciones-
 - Emisiones de la documentación definitiva por parte de la Dirección, emitiéndose su versión inicial para su distribución e implantación.
 - Se definen los objetivos, indicadores y variables del proceso del SGC, aprobados por la Dirección, con los cuales evalúan el rendimiento de cada uno de los procesos y/o procedimientos de la empresa.

- FASE 4: Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Se lleva a cabo la formación interna y externa del personal. Se realizan sesiones de formación en la documentación del SGC, de todas las partes implicadas, tanto personal interno, como contratistas y clientes, consiguiendo con ello el impulsar la implantación del SGC.
 - Se analizan los resultados de los objetivos e indicadores del SGC con el objeto de comprobar la correcta implantación del sistema.

- FASE 5: Auditoria interna del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Se prepara la auditoría interna del SGC por parte del Equipo de Calidad, editando el calendario de auditoría, y desarrollando el registro correspondiente para la recogida de la información originada por dicha auditoría.
 - Se comprueba el grado de implantación y eficacia del SGC. Se revisan los objetivos e indicadores del SGC, evaluando los grados de cumplimiento y desviaciones.
 - Se redacta el informe de auditoría interna por parte de un consultor externo. Se identifican no conformidades detectadas en el SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

- FASE 6: Revisión del Sistema por parte de la Dirección.
 - Se revisa el estado del SGC por la Dirección, con el objeto de analizar los resultados alcanzados por el SGC.
 - Se redacta el informe de revisión del SGC por la Dirección, recogiendo todos los puntos detallados en la norma ISO 9001:2000.

- FASE 7: Auditoria externa del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Se realiza la auditoria externa. Se contratan para ello los servicios de un organismo certificador externo. Se publican del calendario de auditoria externa.

- Se elabora el Plan de Acciones Correctoras (PAC), surgido como consecuencia de los resultados de la auditoria externa.

2.2. Plan de realización del proyecto.

La ejecución del proyecto se ha dividido en siete (7) fases diferenciadas, que muestran la evolución del proyecto de diseño, desarrollo, implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de Global Switch.

A continuación se presenta el plan de realización del proyecto:

Fases del Proyecto:	jul-06	ago-06	sep-06	oct-06	nov-06	dic-06	ene-07	feb-07	mar-07	abr-07	may-07	jun-07	jul-07	ago-07	sep-07
1. Formación Equipo Calidad															
2. Diagnóstico inicial SGC															
3. Desarrollo Documental SGC															
4. Implantación SGC															
5. Auditoría interna SGC															
6. Revisión SGC por Dirección															
7. Auditoría externa SGC															

La asignación de recursos acordada entre la Dirección de Global Switch Madrid y el Equipo de Calidad para cada una de las fases del proyecto es la siguiente, utilizando como herramienta de estimación de recursos y plazos la experiencia previa del consultor externo en proyectos de similar alcance:

FASE	RECURSOS NECESARIOS	PLAZO ESTIMADO
Formación del Equipo de Calidad	Quality Manager Consultor externo	1 semana
Diagnóstico inicial del SGC	Quality Manager Consultor externo Todo el staff de GS	11 semanas
Desarrollo documental del SGC	Quality Manager Consultor externo Todo el staff de GS	40 semanas
Implantación del SGC	Quality Manager Consultor externo Todo el staff de GS	28 semanas
Auditoria interna del SGC	Quality Manager Consultor externo	1 semana
Revisión por la Dirección	Quality Manager Consultor externo Dirección GS	1 semana
Auditoria externa del SGC	Quality Manager Consultor externo Todo el staff de GS	1 semana

Como puede observarse, en varias de las fases es necesaria la colaboración de todos los miembros de la organización, ya que para las fases de diagnosis inicial del sistema, desarrollo documental e implantación, el flujo de información entre el Equipo de Calidad y el staff de Global Switch Madrid es permanente, y dado el alcance del SGC, que abarca a todos los procesos de la empresa, es necesario realizar una serie de entrevistas con cada uno de los miembros de la empresa para analizar las actividades que realizan.

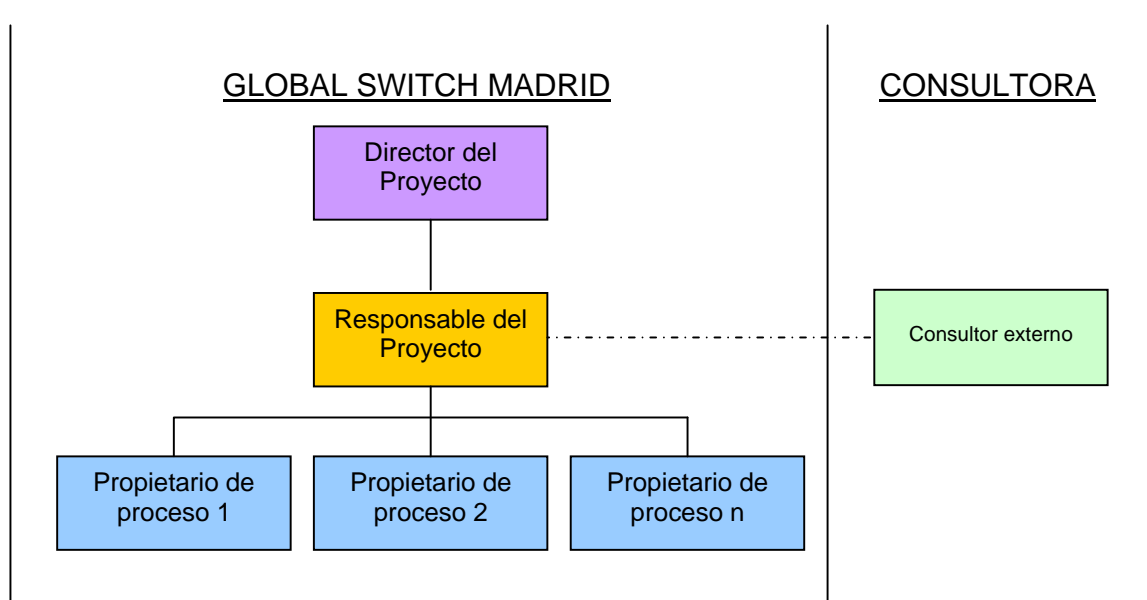
Para la fase de auditoria externa, la colaboración de todos los miembros de la empresa es crucial, ya que el equipo de auditores externos interroga a los responsables de los procesos.

2.3. Definición del Equipo de Trabajo del Proyecto

El Equipo de Trabajo del Proyecto se ha compuesto por las siguientes personas:

- Director del Proyecto → Facilities Manager: responsable de aprobar la documentación generada por el SGC, así como de analizar los resultados del diagnóstico inicial.
- Responsable del Proyecto → Quality Manager: encargado de recopilar la información necesaria para llevar a cabo la diagnosis inicial, y responsable de la redacción, implantación y certificación del SGC.
- Consultor externo: encargado de dar apoyo al Quality Manager en los requisitos definidos por la norma ISO 9001:2000, y responsable de la realización de la auditoria interna del SGC.

La interrelación de responsabilidades del Equipo de Trabajo se resume en el siguiente diagrama:



3. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) Y SU CERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000.

3.1. Diagnósis inicial del Sistema de gestión existente.

La sede de Global Switch Madrid comenzó oficialmente sus operaciones durante el año 2.005. Al comienzo de las mismas, el número de clientes presentes en el Centro se reducía a dos, ocupando cada uno de ellos 740 m² y 4.000 m² respectivamente, del total de los 12.000 m² disponibles para salas técnicas de clientes.

La diagnósis inicial de la documentación existente del sistema de gestión de la empresa se fundamenta en los conocimientos adquiridos por el Quality Manager en la asignatura de Gestión de la Calidad sobre los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000, y la utilización del libro “Gestión de la calidad”, 2ª Edición, de AENOR Ediciones, en el que se detallan todos los puntos de la Norma ISO 9001:2000, así como en la experiencia aportada por el consultor externo en la ejecución de proyectos similares.

Las fases en las que se ha dividido el proceso de diagnóstico inicial del estado del Sistema de Gestión existente en Global Switch Madrid han sido:

- Análisis de dependencias y responsabilidades del staff de GS por parte del Equipo de Calidad.
- Análisis de las diferentes áreas de negocio de la empresa, analizando el mapa de procesos y con ello definiendo el alcance del proyecto, revisando la documentación existente, y llevando a cabo entrevistas al personal de la organización.
- Elaboración de informes de los resultados de las revisiones para el Director del proyecto.
- Celebración de reuniones periódicas con el Director del proyecto para presentar los resultados.
- Análisis de la documentación de apoyo de otras sedes.
- Redacción de conclusiones y plan de acción de cara al desarrollo documental del SGC.

Es importante destacar que como documentación de apoyo para la realización del proyecto, la Dirección de Global Switch Madrid contaba con documentación procedente de las sedes de Londres y Frankfurt, la cuales se encontraban inmersas en un proyecto similar de desarrollo documental de sus procesos y procedimientos.

Se acuerda por parte del Equipo de Calidad un plan de acción para el desarrollo de la fase de diagnóstico inicial, basado en la ejecución de dos procesos paralelos, por un lado en el análisis de los procesos y procedimientos incluidos en la documentación externa de apoyo, para su posterior análisis de su posible aplicabilidad en la sede de Madrid, y por otro lado en la diagnosis inicial del sistema de gestión actual de la empresa.

Con esta aproximación se consigue una mayor eficacia del tiempo invertido en el desarrollo posterior de la documentación del sistema, ya que si la documentación externa es juzgada como aplicable para la sede de Madrid por la Dirección, tanto los conocimientos de la operativa de la empresa como el trabajo de redacción de documentos se ven reducidos.

3.1.1. Análisis de dependencias y responsabilidades del staff de Global Switch.

El primer paso dentro del proceso de diagnosis inicial del sistema de gestión de la empresa, consiste en definir la estructura organizativa de los miembros del staff de Global Switch Madrid.

El análisis del organigrama permite definir las áreas de funcionamiento existentes en la empresa, ya que al ser una empresa con un reducido número de personas, cada miembro está muy focalizado en el desarrollo de un área de negocio específica, y en el desarrollo de los servicios ofertados a los clientes, tal y como se detalla en el apartado 1.4.4 del presente documento.

Para conocer las funciones de cada miembro se utilizan los documentos denominados "Description Job". Estos documentos son emitidos por GS Headquarters (GS HQ) a la hora de surgir la necesidad de cubrir un nuevo puesto dentro de una de las sedes del Grupo. En dicho documento se encuentra detallada información sobre el perfil de la persona requerida para el puesto, los niveles académicos requeridos, idiomas u otras habilidades, así como las funciones que realizará dicho puesto de trabajo dentro de la empresa, y su dependencia funcional.

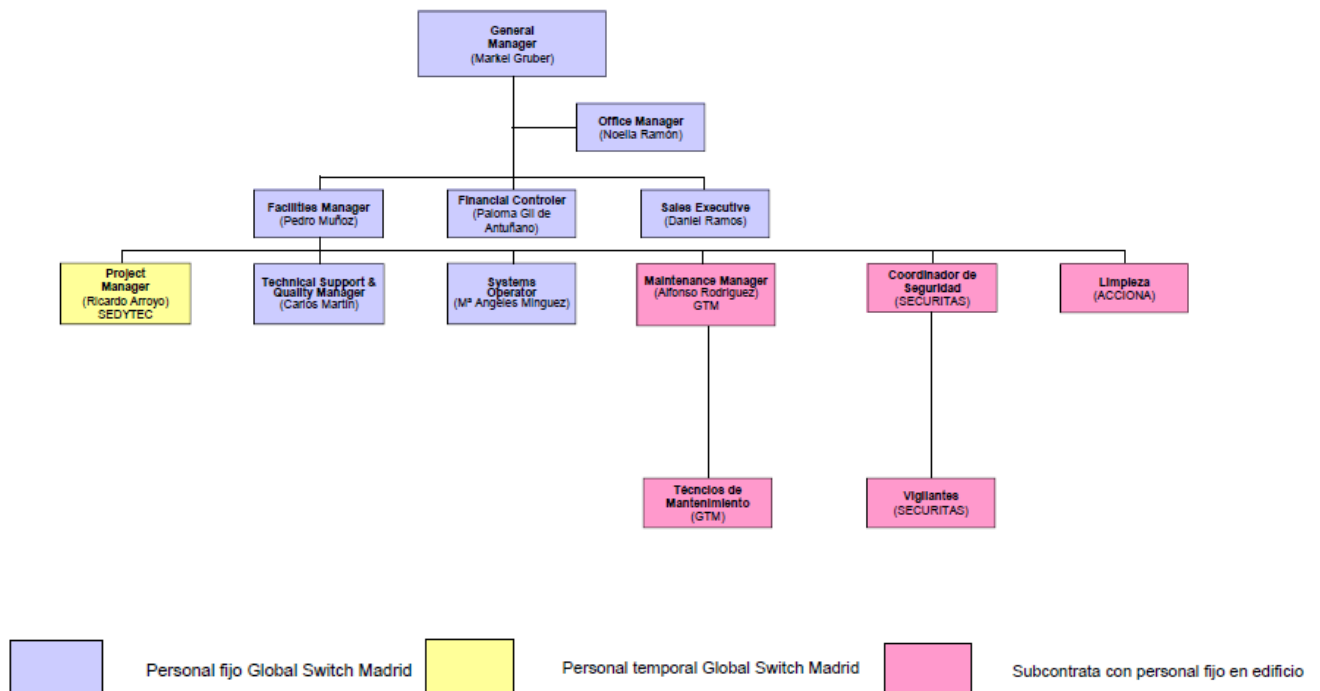
La evaluación inicial del estado de las “Description Job” ha comprobado que no todos los puestos de trabajo cuentan con este documento, por lo cual es necesario redactar las “Description Job” pendientes durante el desarrollo documental del SGC.

A fecha julio de 2.006, la empresa está compuesta por los siguientes puestos de trabajo:

- Managing Director (Director General)
- Facilities Manager (Director del Centro)
- Operations Support (Soporte Operaciones)
- BMS Administrator (Administrador del BMS)
- Sales Executive (Comercial)
- Financial Controller (Gestor Financiero)
- Personal Assistant (Asistente Personal)
- Quality Manager (Delegado de Calidad)

Con la información recogida con las “Description Job”, y mediante la celebración de una reunión del Equipo del Proyecto, se desarrolla el borrador inicial del organigrama de la empresa:

- Organigrama de Global Switch Madrid (Staff propio y principales contratistas):



A continuación se resumen las funciones y requisitos de cada uno de los puestos de trabajo de Global Switch Madrid:

- General Manager (Director General)

Requisitos	Ingeniero Superior Informático/Industrial
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión estratégica de la empresa. - Reporte estratégico a GS HQ. - Responsable de la consecución de objetivos comerciales y operativos. - Autorizar el Manual de los Sistemas de Gestión Integrados. - Autorizar las posteriores modificaciones y ampliaciones del Manual de los Sistemas de Gestión Integrados. - Garantizar que tanto las normas como los procedimientos sean puestos en práctica por la totalidad del staff. - Arbitrar en los posibles conflictos entre organizaciones pertenecientes a Global Switch Property Madrid S.L.

- Facilities Manager (Director del Centro)

Requisitos	Ingeniero Superior / Técnico Industrial
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Responsable del área de operaciones, supervisando el rendimiento de los contratistas.- Garantizar que los proyectos se ejecuten en tiempo y forma para cubrir las necesidades del servicio ofrecido a los clientes de acuerdo a los servicios ofrecidos por Global Switch.- Asignar los recursos que correspondan a los proyectos aprobados.- Gestionar la implantación del Sistema de Gestión Integrado en la totalidad de las actividades de producción, gestión de proyectos e información, de forma que quede incluida la gestión de los contratistas y de su staff, tanto a nivel de proyecto como en el emplazamiento.- Revisar periódicamente los proyectos en curso, con objeto de identificar los problemas y/o riesgos respecto del cumplimiento de los compromisos contractuales, e implantar la acción correctiva que se haya aprobado.- Supervisar las áreas de mantenimiento y seguridad, asegurando que cada una de ellas cumple con las normas reflejadas en el Sistema de Gestión Integrado.

- Operations Support (Soporte Operaciones)

Requisitos	Ingeniero Técnico Industrial
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar, monitorizar, y supervisar el sistema de gestión de la energía eléctrica del edificio (Power Monitoring System).- Supervisión de las tareas efectuadas por el servicio de limpieza de la instalación.- Gestionar toda la documentación referida al área de Operaciones (planos).- Gestionar y supervisar los sistemas de control de accesos y de detección de incendios de Global Switch Property Madrid S.L.- Gestionar la herramienta electrónica ARCHIBUS de gestión del mantenimiento de los activos de Global Switch Property Madrid S.L.- Gestionar y supervisar el plan de mantenimiento preventivo, así como los trabajos efectuados por los contratistas.- Reportar estado del área de mantenimiento.

- **BMS Administrator (Administrador del BMS)**

Requisitos	Ingeniero Técnico Industrial / Telecomunicaciones
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar, monitorizar y supervisar el sistema de monitorización y gestión del edificio (Building Management System) de Global Switch Property Madrid S.L.

- **Sales Executive (Comercial)**

Requisitos	Licenciado
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Calificar las oportunidades de posibles proyectos con arreglo a los procedimientos y las normas que se recogen en el Sistema de Gestión Integrado.- Desarrollar y presentar a los clientes propuestas comerciales que se ajusten a las normas contenidas en el Sistema de Gestión Integrada de la Organización.- Determinar las necesidades concretas de los clientes junto con el Managing Director y desarrollar una relación constante con los clientes para ayudarles a gestionar sus requisitos cambiantes, según expongan las normas del Sistema de Gestión Integrado de la Organización.- Encargarse de elaborar la documentación recurrida por los sistemas internos de reporte a Global Switch (Aplicación de Ventas Salesforce de Global Switch).- Gestionar las actividades de marketing de Global Switch Property Madrid S.L.

- **Financial Controller (Gestor Financiero)**

Requisitos	Licenciado en Económicas
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Encargarse de gestionar toda la información y documentación relativa a la contabilidad de Global Switch Property Madrid S.L., tanto de la facturación a clientes como de la gestión de compras, tal y como está reflejado en el Sistema de Gestión.- Gestionar toda la documentación de carácter personal (Recursos Humanos) de los miembros de Global Switch Property Madrid S.L., así como de su reporte al departamento de Recursos Humanos de Global Switch, tal y como está contenido en el Sistema de Gestión Integrado.- Preparación de reportes contables a Global Switch en concordancia con las instrucciones y políticas del grupo Global Switch.

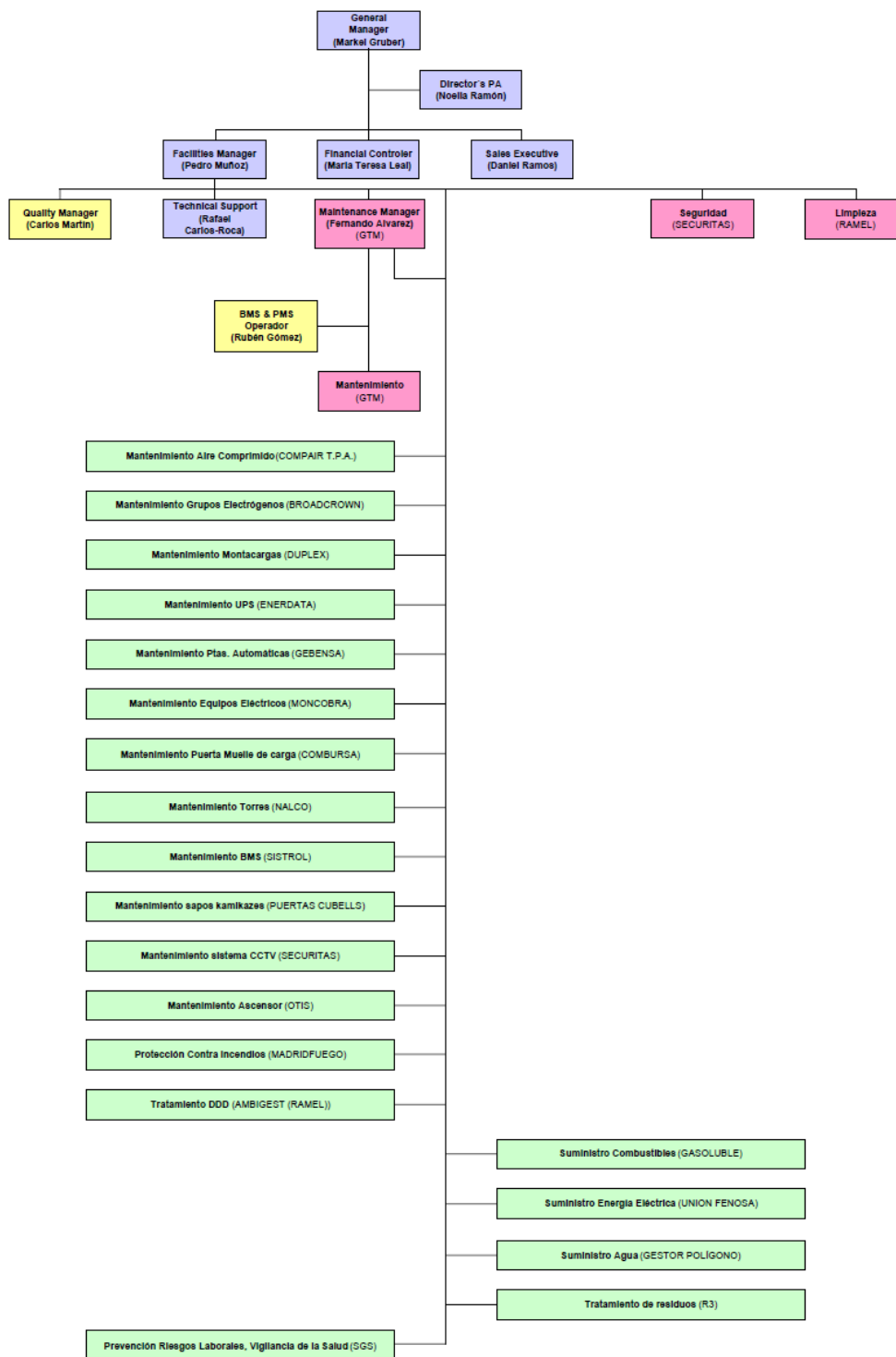
- Personal Assistant (Asistente personal)

Requisitos	Estudios Nivel Secundaria
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Dar apoyo administrativo al Managing Director de Global Switch Property Madrid S.L. y a los jefes de equipo.- Gestionar toda la documentación de apoyo de las áreas de operaciones, ventas y financiera.- Soporte administrativo de la oficina, viajes, compras y teléfono.

- Quality Manager (Delegado de Calidad)

Requisitos	Ingeniero Técnico Industrial
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Edición y mantenimiento del Manual de los Sistemas de Gestión Integrados y recomendación de posibles mejoras ante el Managing Director.- Familiarizar a los miembros del staff (empleados y contratistas) con el Sistema de Gestión Integrado.- Asesorar al personal respecto del funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado, así como prestar asistencia en la implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado en el normal desarrollo de las actividades.- Gestión de las auditorías de los procedimientos utilizados por Global Switch Property Madrid S.L.- Efectuar un seguimiento de las acciones que resulten de las auditorías.- Informar al Managing Director de los casos en que existan deficiencias graves en el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.- Editar, mantener y poner en disposición de consulta por todo el staff de la documentación del Sistema de Gestión Integrado.- Entregar a los clientes aquella documentación del Sistema de Gestión Integrado que tengan que utilizar.- Garantizar que se implanten y mantengan los requisitos de las Normas UNE EN ISO 9001:2000.

Para realizar determinadas funciones y/o servicios, así como tareas de mantenimiento de 2º nivel de los sistemas e instalaciones, Global Switch Madrid recurre a la contratación de empresas especializadas en el mantenimiento de dichos activos, las cuales aparecen en el siguiente organigrama:



La función de los contratistas de 1^{er} Nivel se explica a continuación:

- Equipo de Mantenimiento (Maintenance Manager y Técnicos).

El equipo de mantenimiento lo proporciona una tercera empresa. Dicho equipo está compuesto por un Jefe de Mantenimiento y por 5 técnicos. El Jefe de Mantenimiento debe ser Ingeniero Técnico Industrial, y es responsable de coordinar al equipo de técnicos para lograr cumplir con el plan de mantenimiento preventivo creado por Global Switch Madrid, es responsable de gestionar la herramienta electrónica de gestión del mantenimiento (sistema Archibus), así como de supervisar los trabajos tanto correctivos como los desarrollados por los contratistas de segundo nivel. Respecto al equipo de mantenimiento, los requisitos son que todos los técnicos posean un título de Formación Profesional ya sea en el área de climatización o en el de electricidad. La estructura del equipo de mantenimiento permite que el Jefe de Mantenimiento esté presente en las instalaciones de lunes a viernes en horario de oficina, mientras que los técnicos de mantenimiento deben desarrollar su actividad en tres turnos diarios (mañana, tarde y noche) de lunes a viernes, y en dos turnos diarios (día y noche) los fines de semana, consiguiendo con esta distribución que la presencia de técnicos de mantenimiento en el edificio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Equipo de Seguridad (Security Officer y Vigilantes)

El equipo de Seguridad es proporcionado por la empresa de seguridad privada, estando compuesto por un Jefe de Seguridad y por 6 vigilantes. El Jefe de Seguridad debe ser una persona habilitada en la gestión de equipos de seguridad, y es responsable de coordinar al equipo de vigilantes con el objetivo de cumplir con las directrices en materia de seguridad establecidas por Global Switch Madrid, supervisando así mismo el funcionamiento del sistema de control de acceso, el sistema de CCTV, y el sistema de gestión de equipos de detección/extinción de

incendios. Respecto a los vigilantes de seguridad, se exige que estén habilitados por el Ministerio del Interior, y formados por la empresa contratista de seguridad en materia de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales. La estructura del equipo de Seguridad permite que de lunes a viernes, en horario de oficina, se encuentren en servicio el Jefe de Seguridad y dos vigilantes, mientras que durante las noches y los fines de semana, se encuentren en servicio dos vigilantes consiguiendo con esta distribución que la presencia de personal de seguridad las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Limpiadores

El equipo de limpiadores es suministrado por una tercera empresa. Dicho equipo está compuesto por dos limpiadoras, y un cristalero. Las funciones principales de este personal se centran en mantener limpias tanto las salas técnicas de los clientes como las zonas comunes del edificio, y siempre siguiendo un plan de limpieza fijado por Global Switch Madrid.

- Consultor externo

El consultor externo es responsable de dar apoyo al Quality Manager en el desarrollo normal de sus actividades relacionadas con el SGC aportando su experiencia previa en similares proyectos. Además, es responsable de efectuar la auditoria interna del SGC, proponiendo cambios y mejoras en la documentación del sistema.

3.1.2. Análisis de las áreas de negocio.

La diagnosis inicial incluye el análisis de todas las áreas de negocio de la empresa, las cuales pueden dividirse de forma general al inicio del proyecto en:

- Área de Operaciones
- Área Financiera
- Área Comercial
- Funciones Administrativas

- **Área de Operaciones**

El Área de Operaciones es la más importante y compleja de Global Switch Madrid. En ella se desarrollan las actividades sobre las cuales se apoya la prestación del servicio a los clientes.

La diagnosis inicial del Área de Operaciones ha sido realizada con la colaboración del Facilities Manager (Director del Proyecto), el cual es el máximo responsable de dicha área, si bien se realizan reuniones con cada responsable del proceso, siguiendo las indicaciones comunicadas por parte del Facilities Manager, debido a su conocimiento del funcionamiento interno del área de Operaciones.

Según las indicaciones del propio Facilities Manager, los procesos desarrollados en el área de Operaciones al inicio del proyecto son:

- Proceso de entrada de un nuevo cliente
- Control de accesos
- Gestión de mercancías
- Gestión del cableado
- Relación con el cliente
- Planificación en caso de Desastre
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo

A continuación se detallan los resultados de la evaluación de cada proceso:

- Proceso de entrada de un nuevo cliente:

El proceso de cómo se producía la entrada de un nuevo cliente en las instalaciones, y cómo el Área de Operaciones se encarga de asegurar que el espacio físico está disponible y acorde a las especificaciones demandados por dicho cliente, ha sido evaluado directamente a través de una entrevista con el Facilities Manager.

Resultado: Si bien no existe documentación formal del proceso, lo que se evidencia es que existe un proceso informal para llevar a cabo esa entrada de un nuevo cliente en las instalaciones. En cuanto a registros existentes de dicho proceso, se constata la existencia de documentación as-built del proyecto de ejecución de nuevas salas de clientes así como actas de entrega.

- Control de accesos:

El control de accesos al Centro es otro de los servicios prestados al cliente. Estos procesos han sido revisados mediante una entrevista del Equipo de Calidad con el Jefe de Seguridad de Global Switch Madrid.

Resultado: Se evidencia la carencia de documentación formal que defina la operativa implementada en la gestión de accesos tanto por parte de los usuarios del Centro (clientes y personal de Global Switch) como por parte del personal del Servicio de Seguridad, si bien existen procesos informales implantados que apoyan la generación de registros, localizados en los sistemas informáticos de la empresa, ya sea a través de la cuenta de correo electrónico del Servicio de Seguridad, o en el sistema electrónico de control de accesos, en este caso, sistema Win-Pak Pro de Honeywell.

- Gestión de mercancías

Relacionado con el control de accesos se encuentran los procesos de gestión de la entrada/salida de mercancía del Centro. Han sido revisados por el Equipo de Calidad con la asistencia del Jefe de Seguridad.

Resultado: Se constata la no existencia de un proceso definido que indique al Servicio de Seguridad cuál es la operativa correcta a seguir para gestionar las mercancías, si bien tal servicio se encuentra en funcionamiento.

- Gestión del cableado

El proceso de gestión de los tendidos de cableado, de gran importancia en un Centro de Datos, debido al gran volumen de cableado tanto eléctrico como de comunicaciones que este tipo de edificio utiliza, ha sido evaluado por el Equipo de Calidad mediante una entrevista con el Facilities Manager y el Jefe de Mantenimiento.

Resultado: La documentación formal del proceso es inexistente. No hay definida una metodología estándar que defina como debe gestionarse el tendido de cableado.

- Relación con el cliente

En relación a la comunicación entre el Área de Operaciones y el cliente, este proceso ha sido evaluado por el Equipo de Calidad mediante una entrevista con el Facilities Manager y el Sales Executive.

Resultado: La documentación existente que defina el proceso es nula, evidenciándose que el proceso de comunicación entre Global Switch y el cliente no es trazable, no generándose ningún registro formal sobre dichas comunicaciones. Relacionado con las comunicaciones entre GS y el cliente, también se evidencia la inexistencia de reportes de prestación del servicio por parte de Global Switch Madrid al cliente, como medio de comunicación del cumplimiento de los SLAs (Services Level Agreements) fijados por contrato.

- Planificación en caso de Desastre

Respecto a la metodología que se debe seguir a la hora de producirse un incidente muy grave para la continuidad del negocio, el Equipo de Calidad analiza este proceso con la ayuda del Facilities Manager.

Resultado: La empresa no tiene desarrollada ninguna documentación formal al respecto, así como se carece de un proceso de escalado interno de los incidentes, ni de registro de los mismos. En este punto se pone de manifiesto que los conocimientos sobre las instalaciones y las metodologías correctas de actuación residen en los conocimientos de algunas de las personas que integran la empresa, con el riesgo que ello supone de que dichos conocimientos se pierdan con la persona, no existiendo en la mayoría de casos duplicidades a nivel de conocimientos.

- Mantenimiento Preventivo

El estado del proceso de gestión del mantenimiento preventivo, se evalúa a través de una entrevista con el Jefe de Mantenimiento.

Resultado: se evidencia la inexistencia de un proceso documentado de gestión de las órdenes de trabajo, pero se constata que gracias al empleo de la herramienta electrónica Archibus, el plan de mantenimiento preventivo está definido e implantado para un gran porcentaje de los equipos e instalaciones del edificio, contando la herramienta con una base de datos de instrucciones de cómo llevar a cabo cada tarea de mantenimiento preventivo en el seno de la herramienta informática, y evidenciándose también la generación de registros de dichas actividades por parte del equipo de mantenimiento. El plan de mantenimiento de cada activo, así como las instrucciones del alcance y contenido de cada tarea de mantenimiento preventivo ha sido introducido en la herramienta Archibus por el Jefe de Mantenimiento, de acuerdo con los manuales de operación y mantenimiento editados por el fabricante de cada activo. El sistema también cuenta con una base de datos de los contratistas de 2º nivel, responsables de realizar las tareas de mantenimiento consideradas más complejas por el Jefe de Mantenimiento y el Facilities Manager.

- Mantenimiento Correctivo

Al igual que con el mantenimiento preventivo, el proceso se evalúa con la asistencia del Jefe de Mantenimiento, que explica que el uso de la herramienta Archibus supone la existencia de registros de las actividades de mantenimiento correctivo llevada a cabo por los técnicos.

Resultado: No se constata la existencia de un proceso documentado de la gestión de las actividades de mantenimiento correctivo.

Relacionado con ambas clases de mantenimiento (preventivo y correctivo), se constata la inexistencia de un informe de evaluación el desempeño por parte del equipo de mantenimiento.

Por lo tanto, la evaluación inicial de los procesos existentes en el Área de Operaciones ha evidenciado la carencia de documentación en general que defina tanto los procesos como los procedimientos en uso por el personal de la empresa.

• Área Financiera

El Área Financiera de Global Switch Madrid es la responsable de las actividades relacionadas con la gestión financiera del personal de la empresa (nóminas y seguros médicos), y de la gestión de contratos con contratistas, en materia de gestión de pedidos y facturación. También es responsable de emitir las facturas al cliente y de supervisar su cobro. Otra de sus actividades fundamentales es el control del presupuesto anual de la empresa.

Para la diagnosis inicial del Área Financiera, el Equipo de Calidad ha realizado una serie de entrevistas al Financial Controller, si bien se ha necesitado la colaboración tanto del Personal Assistant como del Facilities Manager, debido a su implicación en determinados procesos.

Siguiendo las indicaciones del Financial Controller, los procesos desarrollados por el área Financiera son los siguientes:

- Contratación de contratistas
- Compra de material
- Facturación a proveedores
- Facturación a clientes
- Cobro a clientes

A continuación se detallan los resultados de la evaluación de cada proceso:

- Contratación de contratistas:

La diagnosis inicial del proceso de contratación de contratistas se ha realizado mediante una entrevista del Equipo de Calidad con el Facilities Manager y el Financial Controller.

Resultado: Se evidencia la inexistencia de un proceso documentado de evaluación de las ofertas presentadas por parte de los contratistas, así como la no aplicación de una metodología de evaluación del desempeño del contratista en la realización de sus servicios. A su vez, se ha efectuado un análisis de la documentación disponible de cada contratista, encontrándose evidencias de copias de contratos sin las firmas de aceptación por ambas partes.

- Compra de material:

Del proceso de compra de material, se comprobó mediante una entrevista del Equipo de Calidad con el Facilities Manager y el Financial Controller que la empresa realizaba dos procesos distintos para la compra de material en función de si se trata de materiales o activos contemplados en el presupuesto anual de la empresa (Orden de Compra tipo OPEX, OPerational EXpediture), o de si se trata de materiales o activos que son adquiridos a través de un presupuesto destinado exclusivamente a un proyecto de inversión (Orden de Compra tipo CAPEX, Capital

EXpediture), como por ejemplo la implantación de un nuevo sistema o la construcción de una nueva sala para un cliente.

Resultado: Se evidencia la inexistencia de documentación que defina los procesos de compra de material del tipo OPEX o CAPEX, si bien los registros del proceso (Órdenes de Compra, o Purchase Orders en inglés) se encuentran en el sistema electrónico ORACLE Financial, y permiten realizar una trazabilidad informal de los procesos.

- Facturación a proveedores:

Respecto al proceso de facturación a proveedores/contratistas, el Equipo de Calidad ha evaluado el proceso con la ayuda tanto del Financial Controller como del Personal Assistant.

Resultado: Se evidencia la existencia de registros del proceso (facturas emitidas por proveedores y órdenes de compra), pero se carece de una documentación formal de cómo se gestiona dicho proceso.

- Facturación a clientes:

En relación al proceso de facturación a cliente, de nuevo el Equipo de Calidad ha evaluado el proceso con la ayuda tanto del Financial Controller como del Personal Assistant.

Resultado: Se evidencia la existencia de registros del proceso (facturas emitidas por Global Switch Madrid), pero no se dispone de una documentación que defina como se debe gestionar la facturación al cliente.

- Cobro a clientes:

El caso del control de cobro de las facturas emitidas el Equipo de Calidad ha evaluado el proceso con la ayuda tanto del Financial Controller como del Personal Assistant., siendo el proceso similar al de facturación.

Resultado: Existen aplicaciones informáticas de supervisión del cobro (ORACLE Financial), si bien no se cuenta con una documentación formal del proceso.

En relación con la metodología empleada para el control del presupuesto anual, esta metodología está definida por las directrices comunicadas desde GS HQ. Para ello se realiza un Business Plan al inicio del año fiscal, el cuál es supervisado por GS HQ de forma cuatrimestral en reuniones de seguimiento, tanto de la evolución del propio presupuesto como de la evolución propia del negocio y de las operaciones de la sede de Madrid.

La conclusión de la diagnosis inicial del Área Financiera es que se carece de documentación formal de los procesos, si bien gran parte de los registros de cada proceso existen y se encuentran en funcionamiento. De nuevo se ha detectado un punto débil, que consiste en que los conocimientos de la gestión de todos los procesos financieros recaen en una única persona de la organización, el Financial Controller.

- **Área Comercial**

El Área Comercial de Global Switch Madrid es la responsable tanto de la emisión de ofertas a nuevos clientes para conseguir la firma de nuevos contratos de arrendamiento de salas técnicas, como de servir de canal de comunicación con el cliente durante su relación contractual con Global Switch Madrid, gestionando la comunicación de las posibles quejas o incidencias que se puedan originar durante la prestación de los servicios, trabajando conjuntamente con el Área de Operaciones, comunicando los SLAs establecidos en el contrato con el cliente.

Para la diagnosis inicial del Área Comercial, se ha contado con el apoyo del Sales Executive, si bien se ha demostrado de gran ayuda la colaboración tanto del Managing Director como del Facilities Manager, debido a su implicación en determinados procesos del área comercial.

Siguiendo las indicaciones del Sales Executive, los procesos que se llevan a cabo en dicha área son los siguientes:

- Gestión de ofertas
- Gestión de quejas
- Comunicación con el cliente
- Gestión contrato del cliente

- Gestión de ofertas:

En relación al proceso de gestión de ofertas, el Equipo de Calidad lo ha evaluado mediante una entrevista personal al Sales Executive y al Managing Director.

Resultado: Se ha evidenciado la inexistencia de documentación formal del proceso, si bien los registros surgidos muestran cierta trazabilidad informal del mismo (Request for Proposal , RFPs, emitidas por clientes y ofertas emitidas por Global Switch Madrid).

- Proceso de gestión de quejas:

Respecto al proceso de gestión de quejas, éste ha sido evaluado mediante una entrevista con el Sales Executive y el Facilities Manager.

Resultado: Se evidencia que si bien las quejas son atendidas y gestionadas, de nuevo se carece de un proceso documentado, así como de un registro formal de las quejas o incidencias operativas que afecten a los servicios prestados al cliente.

- Proceso de comunicación con el cliente:

El proceso de comunicación con el cliente ha sido evaluado por el Equipo de Calidad con la ayuda del Sales Executive.

Resultado: No se ha evidenciado la existencia de un proceso documentado que defina una metodología de intercambio de información con el cliente. La empresa no envía reportes sobre el rendimiento de la prestación del servicio al cliente y sobre el grado de cumplimiento de los SLAs, así como tampoco se realizan encuestas de satisfacción del cliente o se documentan las reuniones entre Global Switch Madrid y el cliente.

- **Gestión del contrato del cliente:**

En cuanto a la gestión de los SLAs definidos en el contrato con el cliente, si bien el Área de Operaciones es la responsable de asegurar su cumplimiento, es el Área Comercial la encargada de definirlos durante el proceso de negociación de la oferta, como de comunicarlos al Área de Operaciones una vez firmado el nuevo contrato. Se ha comprobado que el proceso de comunicación de los SLA del cliente al área de Operaciones es informal, existiendo en algunos casos falta de información sobre las condiciones de prestación de los servicios por parte de Operaciones al cliente. A su vez, al no existir un reporte al cliente que demuestre el desempeño de los servicios de Global Switch Madrid, y el cumplimiento de los SLAs definidos en el contratos, no se encuentran evidencias de que exista un proceso de supervisión del cumplimiento de los SLAs.

- **Funciones Administrativas**

La diagnosis inicial del sistema de gestión existente en la empresa también ha incluido la evaluación de ciertos procesos que según los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 deben estar definidos e implantados para poder obtener la certificación.

Por lo tanto dentro de la diagnosis inicial, se han evaluado también los siguientes procesos:

- Cobertura de un puesto de trabajo
- Gestión de la documentación del Sistema de Gestión
- Auditoria interna del Sistema de Gestión
- Formación

- **Cobertura de un puesto de trabajo:**

En relación al proceso de cobertura de un puesto de trabajo, el Equipo de Calidad evaluó este proceso con la realización de una entrevista al Managing Director, al Financial Controller, y al Facilities Manager.

Resultado: Se evidencia la carencia de documentación formal del proceso, existiendo únicamente como registros del proceso los documentos denominados “Description Job”, y los contratos entre el trabajador y la empresa. No se ha constatado la realización de una evaluación de cada candidato en función de los requisitos demandados en la “Description Job”.

- Gestión de la documentación del Sistema de Gestión y de auditoria interna: Respecto a los procesos de gestión de la documentación y de auditoria interna del Sistema de Gestión, el Equipo de Calidad ha evaluado estos procesos con la ayuda del Facilities Manager.

Resultado: De nuevo se ha evidenciado la inexistencia de documentación formal que indique cómo funciona el proceso de creación y aprobación de documentación incluida dentro del sistema de gestión, así como una evaluación interna del funcionamiento del propio sistema. Por lo tanto, no se dispone de un registro de auditoria interna.

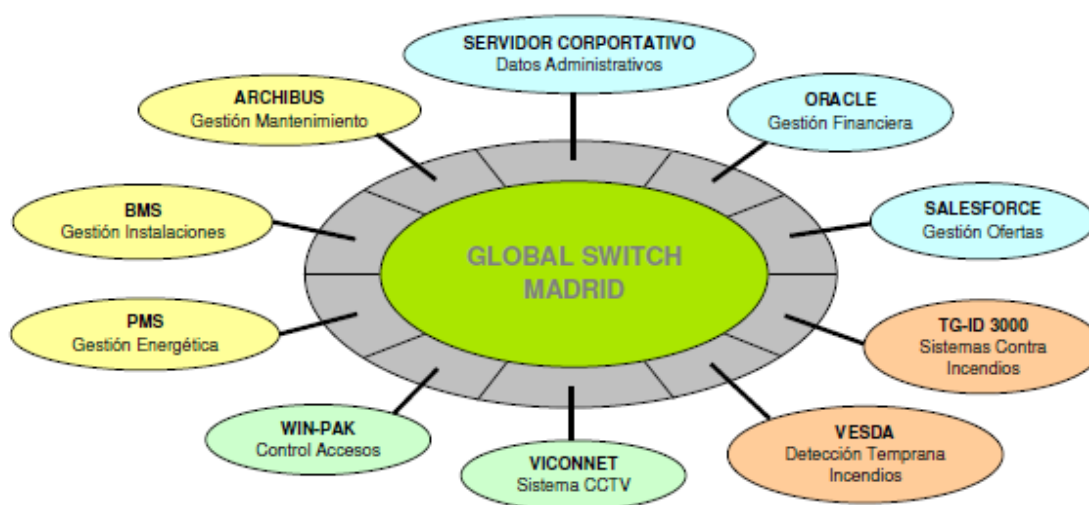
- Formación: En cuanto a la formación, el Equipo de Calidad ha evaluado este proceso con la ayuda del Facilities Manager.

Resultado: el proceso de gestión de la formación del personal en la empresa es muy informal, careciéndose de registros de las acciones de formación recibidas por parte de sus empleados, de una evaluación de dichas acciones, así como de un plan de formación aprobado por la Dirección, tal y como exige la Norma ISO 9001:2000.

3.1.3. Sistemas informáticos existentes

El Equipo de Calidad ha evidenciado que Global Switch Madrid apoya gran parte de sus procesos operativos en sistemas informáticos. Dichos sistemas informáticos son elegidos e implantados siguiendo las directrices comunicadas por GS HQ. Es la sede matriz la que define que sistemas deben ser instalados en los Centros de Datos del Grupo, buscando con ello una estandarización de los procesos operativos, y por ende, de las capacidades y los registros generados por dichos sistemas.

Para una mejor comprensión de los sistemas informáticos existentes en Global Switch Madrid, se expone el siguiente mapa de sistemas:



Es importante destacar que gran parte de los sistemas informáticos tiene instalada una CPU de visualización en la Sala de Control de Seguridad (BMS, Win-Pak, ViconNet, TG-ID 3000, VESDA). El motivo radica en que la presencia de vigilantes de Seguridad en dicha sala está garantizada 24 horas al día, por lo que se utiliza al Servicio de Seguridad como los “ojos” del Servicio de Mantenimiento, reportándoles los vigilantes cualquier alarma que dichos sistemas puedan reportar.

A continuación se detallan los aspectos fundamentales de los sistemas informáticos utilizados en Global Switch Madrid, que han sido encontrados durante la diagnosis inicial del sistema de gestión:

- Sistema ARCHIBUS (Gestión mantenimiento)

El sistema informático Archibus es utilizado para gestionar el mantenimiento integral del edificio.

Archibus permite realizar un seguimiento del estado de mantenimiento de los activos del edificio de Global Switch Madrid según el Plan de Mantenimiento Preventivo definido por Global Switch Madrid, en función de las recomendaciones comunicadas por los proveedores de los diferentes equipos.

Este programa tiene dos puestos de operadores, uno en el CPU del puesto de trabajo del Jefe de Mantenimiento en la oficina de Global Switch Madrid, y otro en el Cuarto de Mantenimiento, ya que los usuarios del sistema son los componentes del Servicio de Mantenimiento.

En el programa Archibus están archivadas en formato informático todas las O.T. (Ordenes de Trabajo de mantenimiento). La base de datos usada por Archibus está localizada en un servidor "SQL Server", situado en la Sala BOR.

Archibus tiene tres módulos principales, que son:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Gestión de activos.

La base de datos del sistema puede reportar información de los siguientes campos:

- Espacio disponible u ocupado.
- Organización.
- Empleados de Global Switch Madrid.
- Equipos situados en el edificio.
- Recursos Humanos
- Inventario de piezas en el almacén (no se usa por ahora)
- Herramientas disponibles en el almacén (no se usa por ahora)
- Clasificaciones de trabajo (incluye todos los tipos posibles de problemas, causas y reparaciones).

Cada equipo posee unos procedimientos de mantenimiento, definidos bien por el propio fabricante de los equipos o por la experiencia del personal de Global Switch Madrid con equipos similares. Cada procedimiento lleva asignado una frecuencia temporal de realización.

En el procedimiento se indican las operaciones que se han de realizar sobre el equipo en cuestión, marcando claramente al operario de mantenimiento los pasos que ha de seguir.

En el Archibus se pueden conseguir informes de las operaciones de mantenimiento realizadas a un equipo (mensuales, anuales,...), así como informes que muestran la carga de trabajo de los operarios de mantenimiento, y, el inventario de herramientas y piezas disponibles en el almacén.

El resultado tras la diagnosis inicial de este sistema es que la trazabilidad del mantenimiento de los equipos es clara, si bien no se utilizan los reportes que el sistema es capaz de generar, para evaluar aspectos como % de O.T.s completadas frente a las planeadas, o el evaluar cuanta carga de trabajo de los operarios ha sido invertida en mantenimientos preventivos y cuanta en correctivos.

- **Sistema BMS (Building Monitoring System)**

El sistema BMS monitoriza y controla de forma continua el funcionamiento de todas las instalaciones y equipos del edificio, asegurando que los niveles de servicio comprometidos con los clientes (SLAs) siempre se mantienen dentro de los niveles acordados.

El BMS es gestionado directamente por el staff de Global Switch, existiendo un miembro del Equipo de Operaciones especializado en la modificación de la programación de funcionamiento del sistema, así como de la modificación de las pantallas de visualización. A su vez, Global Switch Madrid tiene contratados los servicios de una empresa integradora local, especialista en el sistema, responsable de ejecutar modificaciones de mayor envergadura en el sistema, bajo demanda de Global Switch.

El sistema se encuentra instalado en tres CPU situadas en el Puesto de Control del edificio de Energía (Sala MCC GEN), Cuarto de mantenimiento y en la Sala de Seguridad, de forma que ante cualquier incidencia, se disponga siempre de una estación de visualización del sistema cercana al lugar afectado, reduciéndose los tiempos de análisis y valoración de la situación.

Los principales sistemas que controla el BMS son:

- Sistemas Eléctricos
- Sistemas Hidráulicos
- Sistemas de Climatización
- Grupos de Emergencia

Existe una base de datos en formato informático de la cual el sistema BMS puede obtener toda la información que necesite relativa a los datos de las instalaciones. Esta base de datos se encuentra instalada en los tres ordenadores, en unos archivos estándares que se configuran por defecto al instalar el programa de visualización.

El sistema efectúa grabaciones de los registros obtenidos de forma automática. Se pueden imprimir todo tipo de reportes, desde gráficas y tablas hasta planos de las instalaciones controladas por el BMS. (Ejemplo: gráficos de la evolución temporal de la humedad o de la temperatura en una sala).

La diagnosis inicial del estado del sistema ha evidenciado que las capacidades del sistema de encuentran infrautilizadas. Por ejemplo, no existe una jerarquización de las alarmas reportadas en función de su gravedad, y no se utilizan los gráficos de evolución de las condiciones ambientales de las salas de IT para comprobar el cumplimiento de los SLAs ni para valorar modificaciones en la programación del funcionamiento de las máquinas de refrigeración. A su vez, la formación del Servicio de Seguridad en el manejo del sistema a nivel usuario, ha evidenciado desconocimientos por parte de los vigilantes en cuanto a su interpretación.

- Sistema PMS (Power Monitoring System)

Es un sistema cuya función consiste en gestionar y monitorizar el suministro de energía eléctrica del edificio.

El sistema tiene analizadores de energía distribuidos por todo el edificio, en los siete centros de transformación, en las celdas de distribución de media tensión, y en los cuadros de alimentación a la sala de los clientes. Funciona las 24 horas 365 días.

El sistema PMS es gestionado por el staff de Global Switch Madrid, existiendo un miembro del Equipo de Operaciones formado en el uso avanzado del sistema. Global Switch dispone a su vez de un contrato con la empresa fabricante del sistema, encargada de llevar a cabo el mantenimiento del sistema y las ampliaciones de analizadores de energía demandadas por Global Switch.

El acceso al sistema se realiza mediante un CPU ubicado en la sala BOR delantera, si bien se puede realizar también desde cualquier CPU del edificio que tenga conexión a la red informática de Global Switch a través de una dirección IP, al estar éste conectado a la intranet corporativa.

- Tipos de analizadores de red utilizados:
 - CM4000
 - PM800
 - PM600

Los analizadores están distribuidos según media o baja tensión, de forma que permite analizar, controlar, monitorizar y gestionar de forma eficiente el suministro eléctrico.

El sistema está en funcionamiento las 24 horas, los 365 días del año.

El tipo de información que se puede obtener a través del Power Monitoring es relativa a consumos eléctricos, análisis de la calidad de la energía, evolución de los consumos para cada cliente, previsión de demanda y generación de informes

Los tipos de alarmas que genera el sistema son para todo tipo de anomalías eléctricas contempladas en la normativa UNE 50160.

El diagnóstico inicial del estado del sistema PMS evidencia un alto grado de implantación. Su utilización se limita a obtener las lecturas de los consumos eléctricos de los distintos clientes. No se utiliza el sistema para el análisis energético de las instalaciones y la definición de medidas de ahorro energético.

- Sistema Win-Pak (Control de Accesos)

El sistema Win-Pak Pro es un sistema de gestión de control de accesos.

El Servicio de Seguridad es el responsable de su manejo a nivel usuario. Global Switch Madrid tiene contratados los servicios de una empresa especializada en el mantenimiento del sistema, que a su vez se encarga de integrar las ampliaciones del sistema demandadas por Global Switch.

El sistema se compone de lectores de tarjetas de proximidad instalados en las puertas del edificio. Las puertas constan de unas UCA's (paneles de control de acceso), sistema que controla el dispositivo magnético que permite la apertura de las puertas al leer la tarjeta de proximidad, mandando una señal al puesto del operador del Win-Pak Pro, situado en la Sala de seguridad.

El sistema posee un listado de todos los lectores instalados en el edificio, y una base de datos que contiene los datos relativos a las personas que acceden al edificio. Los datos se guardan en la base de datos localizada en la CPU del operador situada en la Sala de Seguridad.

A cada tarjeta de usuario se le asigna un número identificativo, de forma que se puedan controlar los movimientos de cada usuario por el edificio, asignándole a su vez un determinado nivel de acceso, que le habilita únicamente el acceso a las zonas autorizadas para dicho usuario. Existe la opción de realizar una verificación visual de las personas que abren una de las puertas mediante la foto realizada a la persona al tomarle los datos.

Con el programa se pueden generar varios tipos de informes, como por ejemplo el "Reporte de Usuarios" o "Reporte de Alarmas" de una determinada puerta.

La diagnosis inicial del sistema Win-Pak evidenció un alto grado de implantación del sistema, así como de los reportes generados, los cuales han sido reclamados en alguna ocasión por algún cliente.

- Sistema ViconNet (Sistema CCTV)

Este sistema es utilizado para la gestión del sistema de CCTV (circuito cerrado de televisión-cámaras de seguridad).

El sistema está conectado a tres concentradores de cámaras que concentran las 48 cámaras del edificio. Los concentradores poseen un grabador digital dónde se depositan las imágenes guardadas, los cuales están ubicados en la Sala de Control de Seguridad.

Las grabaciones de cualquiera de las cámaras de seguridad en cualquier periodo de tiempo que se desee se pueden recuperar a través del ViconNet.

El programa permite seleccionar distintas disposiciones de visualización en las pantallas, permitiendo hacer diferentes modelos de cuadrículas, obteniendo imágenes de distintas cámaras en solo una pantalla.

Su grado de implantación es muy elevado, tal y como se ha comprobado en la diagnosis inicial.

- Sistema VESDA (Detección Temprana de Incendio)

El sistema VESDA se encarga de monitorizar el ambiente de las salas técnicas de los clientes con el objeto de identificar de una forma temprana, la aparición de humo.

El sistema es manejado a nivel usuario por el personal de Seguridad, si bien Global Switch Madrid dispone de una empresa externa encargada del mantenimiento del sistema y de sus ampliaciones.

El sistema consta de una CPU localizada en la Sala de Control de Seguridad, la cual recoge las señales reportadas por las distintas centrales VESDA localizadas en las salas de los clientes.

Las centrales VESDA tienen configurados distintos niveles de alarma, que posibilitan el dotar de un tiempo de reacción al Servicio de Mantenimiento y Seguridad a la hora de chequear la zona que reporta alarma y actuar en consecuencia.

En la diagnosis inicial del sistema se ha comprobado el alto grado de implantación del mismo.

- Sistema TG-ID3000 (Gestión Sistemas Contra Incendio)

El programa TG-ID 3000 de Notifier se utiliza para la gestión de los sistemas y alarmas contra incendio. Utiliza una serie de centrales de incendio, interconectadas entre sí mediante un bus, que permite establecer un canal de información entre las centrales repartidas por el edificio y el puesto del operador. Cada una de estas centrales recoge los datos de los sensores de incendio de su zona. Si el lazo de comunicación entre las centrales se cortase, se perdería la comunicación con el puesto del operador, pero las centrales continuarían monitorizando los sensores de su zona.

El puesto del operador del sistema se encuentra en la sala de seguridad (en la entrada del edificio), compuesto principalmente por una CPU que presenta un display en formato gráfico de cada una de las zonas del edificio.

- Sistema Salesforce (Gestión Ofertas a clientes)

Este sistema es utilizado por el Sales Executive para el seguimiento y gestión de las ofertas presentadas a clientes. Es una herramienta de reporte interno a nivel de Grupo que permite conocer a GS HQ el estado de las ofertas de forma automática.

El sistema está basado en un soporte web, el cuál es gestionado directamente por GS HQ.

La diagnosis inicial ha evidenciado un alto grado de implantación del sistema, el cual permite visualizar el proceso de negociación de una oferta a un cliente.

- Sistema ORACLE Financial (Gestión Financiera)

El sistema ORACLE es utilizado por el Departamento Financiero para la gestión de las compras y la realización de pagos a proveedores. El sistema permite realizar un seguimiento correcto del proceso de compra de material, desde la creación de una requisición y su correspondiente Orden de Compra (Purchase Order, PO) hasta su pago al proveedor.

La diagnosis inicial del grado de implantación del sistema ha evidenciado un nivel alto de implantación, existiendo registros como son las Órdenes de Compra (PO).

- Servidor Corporativo (Gestión Administrativa)

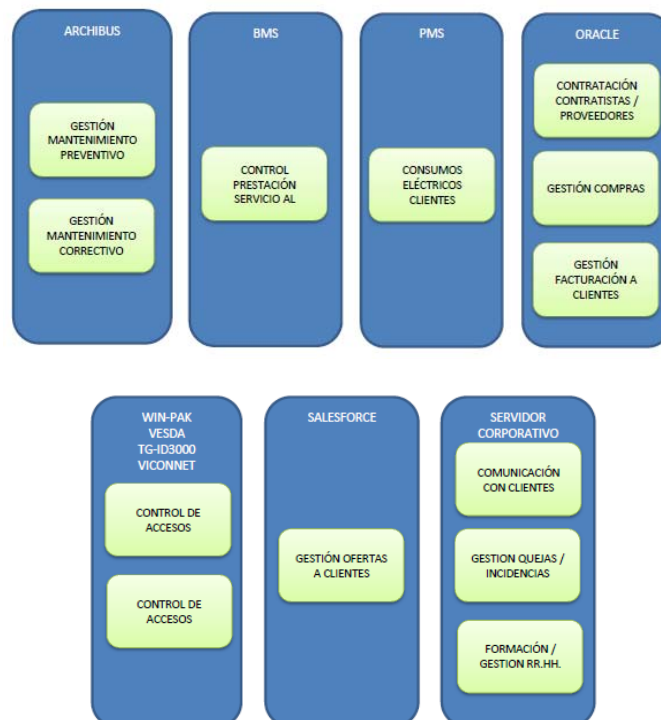
Global Switch Madrid dispone de un servidor corporativo al cuál tienen acceso todos los empleados de la empresa. En dicho servidor se almacenan los ficheros operativos de uso diario, como por ejemplo: facturas emitidas a clientes, facturas de proveedores, manuales de mantenimiento,...

Las carpetas principales del servidor corporativo al inicio del proyecto son:

- Construction
- Finance
- Marketing
- Operations & Facilities Management
- Projects
- Reception – Hostesses
- Sales
- Shared
- Users

La gestión del servidor es realizada por el Departamento de IT de GS HQ, los cuales mantienen el servidor y gestionan los niveles de acceso de cada usuario.

De forma esquemática, a continuación se representa a que proceso corporativo apoyan cada uno de estos sistemas o herramientas informáticas:



3.1.4. Documentación externa de referencia

La Dirección de Global Switch Madrid cuenta en su poder documentación externa procedente de la sede de Global Switch Frankfurt, ya que dicha sede acaba de comenzar su proceso de certificación según la ISO 9001:2000. Dicha documentación externa consiste en un borrador del manual de calidad desarrollado para la sede de Frankfurt, y una serie de diagramas de procesos, estando toda la documentación en alemán.

El listado de diagramas de proceso de la sede de Frankfurt era el siguiente:

- Desarrollo de nuevos servicios
- Función de RR.HH. (Recursos Humanos)
- Sistema financiero y de cuentas
- Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad
- Mejoras del Sistema
- Marketing
- Atención y servicio al cliente
- Evaluación de la encuesta al cliente
- Generación de ofertas
- Evaluación de ofertas
- Búsqueda de ofertas y órdenes entrantes
- Comienzo de un proyecto
- Contratación de subcontratistas/servicios
- Primeros pedidos
- Compra de material
- Facturación
- Satisfacción del cliente. Quejas
- Normas y Reglas

Además de esta documentación, se dispone de una serie de procedimientos creados por la sede de Londres, habiendo sido editados a principios del año 2.004, que describen algunos de los procedimientos operativos que están implantados en los Centros de Datos de Docklands.

A continuación se detalla el listado de procedimientos recibidos desde Londres:

- Gestión de Accesos
- Gestión de cableado
- Normas de Trabajo en el Centro
- Normas de Desempaquetado
- Recuperación ante Desastres
- Guía de trabajo en un Centro de Datos activo
- Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Evacuación de clientes
- Guía de Bienvenida
- Gestión de llamadas por la función Helpdesk
- Escalado de incidentes
- Matriz de notificación de incidentes
- Evacuación del Centro
- Gestión incumplimiento de SLA (Service Level Agreement)
- Acceso a la MMR (Meet-Me-Room)
- Visualización de datos del sistema CCTV
- Registro de vehículo/persona

En el caso de los diagramas de proceso suministrados por la sede de Frankfurt, El Equipo de Calidad ha considerado el modelo de representación de los mismos no cumplía con las demandas de ser una documentación fácilmente entendible, que pudiese ser utilizada como material de formación por los empleados de la empresa.

Respecto a los procedimientos recibidos desde la sede de Londres, aquellos elegidos como “adoptados”, marcan las líneas de operación transmitidas por GS HQ a las sedes del Grupo Global Switch, por lo cual, gran parte de la información recogida en los mismos puede ser utilizada para documentar los procedimientos que se desarrollasen para el Sistema de Gestión de la Calidad de la sede de Madrid. Por otro lado, el Equipo de Calidad ha identificado algunos procedimientos como por ejemplo los relacionados con la función “helpdesk” o con la gestión de la “Meet-Me-room” que no van a ser adoptados ya que estos servicios no son suministrados por Global Switch Madrid.

Por último, el Equipo de Calidad identificó que la Norma ISO 9001:2000 aplicaría para todos los procesos de la organización, salvo el apartado “7.3 Diseño y desarrollo”, de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, ya que las prestaciones de servicios preconizados y prestados por Global Switch Madrid, no comprenden, en ninguno de los casos, el desarrollo específico de actividades que requieran de una etapa de diseño o validación del mismo, no existiendo procedimientos ó instrucciones que los recojan al no ser de aplicación

3.1.5. Resultados de la diagnosis inicial del Sistema de Gestión.

Utilizando la información recogida de la diagnosis inicial, y por la evolución de aplicabilidad de los documentos externos que pueden ser parcialmente adoptados por la sede de Madrid para la documentación de su Sistema de Gestión de la Calidad, han sido considerados por el Equipo de Calidad como necesarios tanto para la definir la propia operativa interna de la empresa como para poder cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 los resumidos a continuación.

PROCESO	ESTADO IMPLANTACIÓN	ESTADO DOCUMENTACIÓN	SISTEMAS IT RELACIONADOS	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN EXTERNA?	SE ADOPTA?
Proceso de entrada de un nuevo cliente	Implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Doc. As-built Acta de entrega	SI	SI
Control de accesos	Implantado	No documentado	Servidor Corporativo WinPak	Emails	NO	n/a
Gestión de mercancías	Implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Emails	NO	n/a
Gestión del cableado	No implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Documentación as-built	NO	n/a
Relación con el cliente	No implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Emails	NO	n/a
Planificación en caso de Desastre	No implantado	No documentado	n/a	Emails	NO	n/a
Mantenimiento Preventivo	Implantado	No documentado	Archibus	P.M.M. O.T.	NO	n/a
Mantenimiento Correctivo	Implantado	No documentado	Archibus	Órdenes de Trabajo	NO	n/a
Calibración y contrastación de equipos de medida	No implantado	No documentado	n/a	Sin registros	NO	n/a
Contratación de contratistas	No implantado	No documentado	ORACLE	Contrato	SI	SI
Compra de material	Implantado	No documentado	ORACLE	Orden de Compra	SI	SI
Facturación a proveedores	Implantado	No documentado	ORACLE	Factura P.O.	NO	n/a
Facturación a clientes	Implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Factura GS	SI	SI
Cobro a clientes	Implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Asiento contable	SI	SI
Gestión de ofertas	Implantado	No documentado	SalesForce	R.F.A o R.F.I. Head of Terms Oferta	NO	n/a
Gestión de quejas	No implantado	No documentado	n/a	Emails	SI	SI
Comunicación con el cliente	No implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Emails	SI	SI
Gestión contrato del cliente	Implantado	No documentado	Servidor Corporativo	Contrato	NO	n/a
Cobertura de un puesto de trabajo	Implantado	No documentado	n/a	Contrato	NO	n/a
Gestión documentación SGC	No implantado	No documentado	n/a	Sin registros	NO	n/a
Auditoria interna del SGC	No implantado	No documentado	n/a	Sin registros	NO	n/a
Formación	No implantado	No documentado	n/a	Sin registros	NO	n/a

3.2. Sistema de Gestión de la Calidad de Global Switch Property Madrid S.L.

3.2.1. Definición de la estructura documental del SGC

Para llevar a cabo la etapa de diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se acordó la realización de las siguientes fases:

- Elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realización sesiones de formación a cada uno de los empleados.
- Seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas por los empleados tras su formación.

En realidad el proceso de implantación y formación se produciría a lo largo de todo el proyecto, ya que una vez que se van realizando las entrevistas al personal de la organización, se les va inculcando en que consiste la filosofía de la gestión de la calidad, y además al contarse con ellos para que colaboren en la mejora del sistema existente, van conociendo de primera mano la forma que éste adquirirá en un futuro.

Pero la parte formal de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad debe contar con las fases ya mencionadas. En primer lugar se deberá elaborar una presentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Dicha presentación deberá ser lo suficientemente concisa y clara, ya que debe de ser entendida por todos y cada uno de los miembros de la organización.

Se acuerda que cuando esté lista la documentación, se realizarán sesiones de formación a los distintos empleados. Dichas reuniones serán impartidas por el Quality Manager (Responsable del proyecto) y el consultor externo. Las sesiones formativas tendrían como objetivo el que todos los empleados conozcan sus

responsabilidades, funciones y metodologías de trabajo que deberán seguir de ahora en adelante.

Como última fase se realizará un seguimiento de la formación impartida, constatando que en realidad están realizando su trabajo según aparece descrito en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La estructura de la documentación del SGC seguiría el modelo conocido como “Pirámide de la Calidad”.



Como puede observarse en la imagen superior, en la parte más alta de la pirámide se encuentran las políticas de la empresa. Las políticas son documentos que expresan el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, seguridad y salud, medioambiente,... expresadas formalmente por la Dirección de la empresa.

Un escalafón por debajo de las políticas de la empresa se encuentra el Manual de la Calidad, documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la Calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, una breve descripción de las áreas de la empresa, de su composición y de los procesos operativos de la misma. Dentro

del Manual se pueden encontrar referencias a los procesos de la empresa, así como a los objetivos e indicadores del sistema. El Manual de Calidad es un documento público, si la empresa así lo desea.

Por debajo del Manual de la Calidad se encuentran los procedimientos. Los procedimientos son documentos que describen con detalle la metodología que se emplean en la empresa para la realización de un proceso determinado.

En el cuarto nivel de la pirámide se pueden encontrar las instrucciones de trabajo, documentos que contienen información con elevado detalle, paso a paso, de como ejecutar una determinada actividad de un proceso o procedimiento.

Por último, en el nivel más bajo de la pirámide, encontraremos los formularios y registros generados por los procesos o procedimientos, los cuales pueden estar formados por formularios, hojas de recogida de datos o registros generados por los propios sistemas de IT de la organización, etc. Estos registros permiten contener la información generada por los procesos y procedimientos, y aportan trazabilidad de la aplicación de los mismos.

La Dirección mostró su aprobación del modelo de estructura documental propuesto para el Sistema de Gestión de la Calidad, dándose con ello comenzándose con ello la fase de desarrollo documental del mismo.

En la fase de desarrollo documental del Sistema de Gestión de la Calidad, se expone la metodología empleada para el diseño de la documentación de formarí parte del sistema, de forma que queden descritos todos los escalafones descritos en la “Pirámide de la Calidad”.

De forma general, durante todo el proceso de desarrollo documental, se utilizó la herramienta de la Calidad para la mejora continua, denominada “Ciclo PDCA”:



El ciclo PDCA se divide en cuatro partes principales:

- Plan: planificación de acción (¿qué hacer? ¿cómo hacerlo?)
- Do: implantación de la acción (realizar)
- Check: revisión de la acción (verificar su funcionamiento)
- Act: actuación en función de la revisión de la acción (ajustar para mejorar su funcionamiento).

Esta metodología se utilizó a la hora de desarrollar la documentación del sistema, primero planificando la fase de entrevistas al personal, segundo diseñando la documentación e implantándola, tercero revisando su cumplimiento por las partes implicadas, y cuarto definiendo los cambios necesarios en la documentación en función de los resultados obtenidos.

La planificación acordada entre el Quality Manager (alumno) y el consultor externo para llevar a cabo la fase de desarrollo documental fue la siguiente:

- Políticas del Sistema de Gestión de la Calidad
- Diagramas de Procesos
- Procedimientos
- Instrucciones
- Registros y formularios
- Manual de la Calidad y Anexos

Para la correcta ejecución de esta fase fue de vital importancia que todos los empleados de la empresa entendiesen que su colaboración era imprescindible para la consecución del proyecto, ya que a su vez representa una gran oportunidad tanto para compartir conocimientos con el resto de integrantes de la empresa como para evaluar las posibles mejoras en las metodologías de trabajo que se hayan identificado en el pasado pero que no hayan sido tenidas en cuenta a la hora de evaluar su implantación real.

3.2.2. Políticas del Sistema de Gestión de la Calidad

El primer documento en ser desarrollado durante el proceso de desarrollo documental del Sistema de Gestión de la Calidad fue la Política de la Calidad. Este documento fue desarrollado en primer lugar en formato borrador por el consultor externo, utilizando su experiencia anterior en proyectos similares.

Se concertó una reunión entre el Managing Director de Global Switch, el Facilities Manager, el Quality Manager y el consultor externo para discutir y aprobar el contenido de la Política de la Calidad de la empresa basándose en el borrador elaborado.

Tras acordar su contenido definitivo, dicho documento fue impreso y se difundió vía email (con acuse de recibo) a todos los miembros de la organización, como comunicación formal de la nueva política de la empresa. La copia impresa permanece a la entrada de las oficinas de Global Switch Madrid.

A parte de la Política de la Calidad, la Dirección mostró su interés en que se desarrollasen dos políticas adicionales que habían sido reclamadas por GS HQ en el pasado, aunque no tenían relación directa con la Norma ISO 9001:2000, como eran la Política de Ambiente en el Trabajo, y la Política de Seguridad y Salud.

Al igual que ocurrió con la Política de la Calidad, se prepararon las políticas en formato borrador para su evaluación por parte de la Dirección, siendo esta vez el responsable de su desarrollo el Quality Manager.

Se redactó el borrador de dichas políticas utilizando para ello el soporte de políticas de ejemplo emitidas por otras organizaciones, pero siempre expresando las líneas generales que la Dirección de Global Switch Madrid comentó en la reunión previa.

Tras la redacción de la primera versión borrador de dichas políticas, se presentaron para su revisión por parte del consultor externo antes de someterlas a la aprobación por la Dirección.

Una vez el consultor externo realizó los cambios oportunos a dichos documentos, de nuevo basándose en sus experiencias anteriores, se organizó una nueva reunión con los mismos representantes que la anterior ocasión, aprobándose el contenido de las políticas y su incorporación a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Global Switch Madrid.

De nuevo, las Políticas de Ambiente de Trabajo y de Seguridad y Salud se distribuyeron formalmente a todo el personal de la organización vía email para su conocimiento.

3.2.3. Manual de la Calidad

El Manual de la Calidad de Global Switch Madrid se compone de un documento principal, denominado “Manual de Calidad”, y en varios Apéndices que desarrollan el contenido de dicho manual.

- Manual de Calidad

El presente Manual Calidad contiene las normas de Global Switch Property Madrid S.L. perteneciente al grupo GLOBAL SWITCH.

Este Sistema de Gestión Integrado así como el presente manual está desarrollado y a su vez incorpora las normas de Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2000.

Tanto el Sistema como los procedimientos de Calidad expuestos en el presente Manual son de obligado cumplimiento para la totalidad del staff de Global Switch Property Madrid S.L. El funcionamiento eficaz del sistema de calidad es responsabilidad de la Dirección de Global Switch Property Madrid S.L.

El Manual de Calidad contiene una descripción a alto nivel de:

- la estructura personal y las funciones de cada puesto
- los servicios prestados
- los sistemas/herramientas electrónicas utilizadas para alcanzar los objetivos establecidos por la Dirección y monitorizar los servicios prestados, así como los criterios de control de los dispositivos de medición
- la gestión de los recursos humanos de la organización, y su formación.
- la gestión de compras
- la gestión de contabilidad
- la gestión del marketing, ofertas y atención al cliente
- la gestión de proyectos
- la gestión de procesos desarrollados por contratistas externos
- el control de la gestión empresarial realizado por parte de GS HQ.
- la monitorización de la satisfacción del cliente y gestión de quejas
- la metodología empleada para la evaluación y mejora del SGC, tanto en materia de evaluación de objetivos y procesos, como de quejas y reclamaciones,
- la gestión de las comunicaciones externas
- la descripción de los procesos de apoyo, tales como la comunicación interna, el tratamiento de los registros y la documentación del SGC
- la gestión de la biblioteca de documentación
- la metodología empleada en el mantenimiento y distribución del SGC

Cada uno de estos puntos se desarrolla con un mayor grado de detalle en los diagramas de proceso y en los procedimientos desarrollados.

Así mismo, el Manual de Calidad sirve como:

- Definición tanto de las responsabilidades como de las actividades relacionadas del staff de Global Switch Property Madrid S.L.
- Una referencia con respecto de la cual es posible evaluar realmente la práctica actual y las mejoras propuestas, es decir, un vehículo para auditar y revisar las operaciones de Global Switch Property Madrid S.L.
- Uno de los requisitos para mantener la homologación de Empresa Registrada con arreglo a las normas UNE EN ISO 9001:2000.
- Un medio para establecer y mantener las prácticas con independencia del movimiento de empleados.
- Un código de prácticas e instrucciones del Grupo Global Switch de obligado cumplimiento por todas sus actividades.
- Una ayuda útil para la información del personal y un elemento de ayuda y formación para las nuevas incorporaciones.
- Una demostración formal de que la Organización cumple con los estándares de la Calidad.

Destacar que debido a que las prestaciones de servicios preconizados y prestados por Global Switch Madrid, cuyo texto resumido corresponde al alcance de su Sistema de Gestión Integrado, no comprenden, en ninguno de los casos, el desarrollo específico de actividades que requieran de una etapa de diseño o validación del mismo, no existen procedimientos o instrucciones que los recojan al no ser de aplicación, de igual forma el apartado 7.3 Diseño y desarrollo, de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 no es de aplicación en el Sistema de Gestión Integrado.

Tanto el Manual de Gestión Integrado como el Manual de Procedimientos, el Manual de Normas y el Manual de Registros y Formularios, son documentos confidenciales de Global Switch Property Madrid S.L.

- Apéndices del Manual
 - Apéndice A: lista de las siglas y definiciones que se utilizan en los documentos del Sistema de Gestión Integrado.
 - Apéndice B: descripción general del Grupo Global Switch y la particular de Global Switch del Centro situado en Madrid.
 - Apéndice C: contiene el detalle de los Objetivos de la Calidad y Medioambientales actuales.
 - Apéndice D: contiene los diagramas de procesos de Global Switch Property Madrid S.L.
 - Apéndice E: contiene los diferentes indicadores que serán utilizados por la organización para el seguimiento y control de los procesos.
 - Apéndice F: Contiene el índice de referencia de los documentos externos referenciados en este Manual de los Sistemas Integrados
 - Apéndice G: Contiene la declaración Ambiental y de Eficiencia Energética de Global Switch Property Madrid S.L.
 - Apéndice H: Contiene la Identificación y Evaluación de los Requisitos Legales y de Aplicación

3.2.4. Diagramas de proceso del Sistema Gestión de Calidad

Al utilizarse la metodología de un sistema de gestión basado en el enfoque a procesos, la definición de todos y cada uno de los procesos operativos de la empresa Global Switch Madrid, aporta un conocimiento extraordinario de las metodologías aplicadas en las diferentes áreas de la empresa, así como la interrelación entre los procesos para la consecución de los requisitos de los clientes.

Siguiendo el consejo transmitido por la tutora original del proyecto de fin de carrera, la Sra. Alicia Durán, profesora del Área de Organización de la Universidad Carlos III de Madrid, se adoptó una metodología para la representación de los diagramas de procesos de la empresa que a la vez de descriptiva, resultaba muy

clara en cuanto a la definición de las responsabilidades de cada actividad, así como en la definición de los registros generados por las actividades de los procesos.

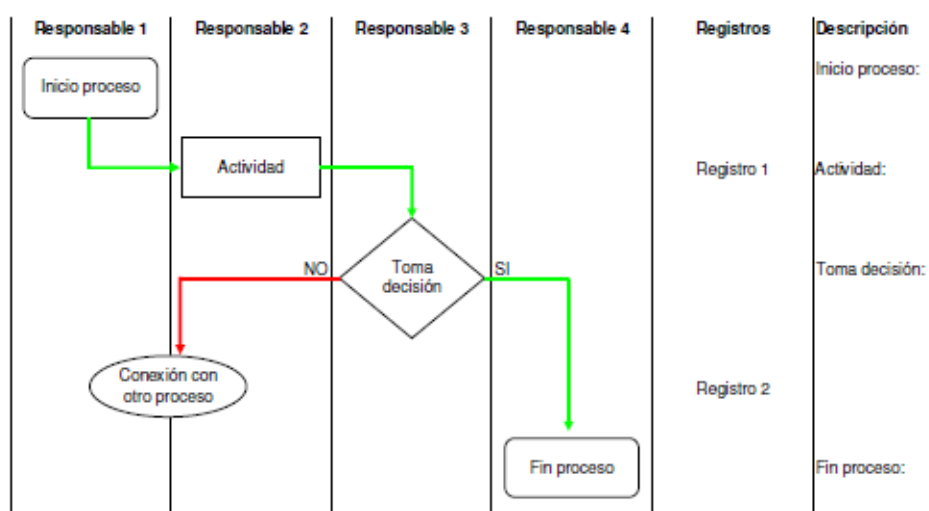
Por lo tanto, se representó una columna para cada responsable de una actividad del proceso, se identificó la actividad de inicio y fin del proceso con una simbología diferente al del resto de actividades intermedias del proceso, se representaron las tomas de decisiones con una simbología distinta al de una actividad, así como los puntos de interrelación con otro proceso.

Se creó una columna específica para la identificación de los registros generados por una actividad del proceso, y en una columna final, se incluyó una breve descripción del contenido de cada actividad del proceso.

Además, para facilitar la comprensión de la ruta correcta del proceso, se decidió utilizar colores en las líneas de unión entre las actividades, siguiendo el siguiente criterio:

- Línea verde → Ruta del proceso si no surgen incidencias.
- Línea azul → Ruta alternativa del proceso (si existe otra ruta aceptable).
- Línea roja → Ruta del proceso si surge una incidencia.

Ejemplo de metodología de representación de un diagrama de proceso:



Se presentó la propuesta al consultor externo, obteniéndose el visto bueno para su aplicación en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Global Switch Madrid.

Para la identificación formal de los diagramas de procesos dentro de la documentación del sistema de calidad, se decidió utilizar un código en el pie de página de cada diagrama, siguiendo la siguiente metodología:

“OE.GSM.YY” / “MP.GSM.YY” / “DPXX.GSM.YY”

OE → Organigrama de la Empresa

MP → Mapa de Procesos

DP → Diagrama de Proceso

XX → N° de dos cifras identificador del número del proceso

GSM → Global Switch Madrid

YY → N° de dos cifras identificador del número de versión del diagrama

Además, se acordó que en el pie de página apareciese la fecha de edición de la versión del diagrama, mostrándose el mes y el año de edición.

El siguiente paso consistió en la definición del índice de procesos que serían desarrollados en función del resultado de la diagnosis inicial, identificándose los siguientes procesos:

- Listado de diagramas de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:

VERSIÓN	DIAGRAMAS DE PROCESOS
OE.GSM	Organigrama de la empresa
MP.GSM	Mapa de procesos
DP1.GSM	Cobertura de un puesto de trabajo
DP2.GSM	Contratación de subcontratistas
DP3.GSM	Compra de material
DP5.GSM	Tratamiento P.O. CAPEX
DP6.GSM	Facturación a clientes
DP7.GSM	Cobro a clientes
DP8.GSM	Tratamiento de facturas recibidas
DP9.GSM	Captación de cliente. Elaboración de oferta.
DP10.GSM	Entrada nuevo cliente
DP11.GSM	Tratamiento de las quejas / reclamaciones del cliente
DP12.GSM	Control de los accesos para las visitas
DP13.GSM	Control de accesos en caso de emergencia para visitas
DP14.GSM	Control de accesos para contratistas
DP15.GSM	Recepción de mercancía en el Centro
DP16.GSM	Envío de mercancía desde el Centro
DP17.GSM	Registro de vehículo/persona
DP18.GSM	Control de acceso a empleados con tarjeta permanente
DP19.GSM	Revelación de datos CCTV a clientes
DP20.GSM	Recepción de paquetería/correo
DP21.GSM	Retirada de material de embalaje
DP22.GSM	Tendido de cableado
DP23.GSM	Sistema de Comunicación con el cliente
DP24.GSM	Comunicación interna
DP25.GSM	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
DP26.GSM	Auditoría interna
DP27.GSM	Planificación en caso de desastre. Proceso de escalado de las comunicaciones.
DP28.GSM	Formación
DP29.GSM	Gestión O.T. mantenimiento preventivo
DP30.GSM	Gestión O.T. mantenimiento correctivo / Incidencias internas
DP31.GSM	Calibración y contrastación de los equipos de medida

Para el diseño y desarrollo de cada uno de los diagramas de procesos, se realizaron nuevas entrevistas con las personas involucradas en cada uno de los procesos. A su vez, se tomó como punto de partida la información recogida durante el análisis inicial del estado del sistema de gestión existente al inicio del proyecto.

A continuación se detalla el contenido de cada uno de los diagramas de proceso.

- OE.GSM.01 - Organigrama de la empresa.

El diagrama del organigrama de la empresa no es un diagrama de procesos, sino una representación de la estructura del personal que interviene en la prestación de los servicios de Global Switch a sus clientes.

En el mismo se representan las interrelaciones de dependencia entre los diferentes miembros, distinguiéndose entre varios tipos de personal, como son: personal fijo de Global Switch Madrid, personal temporal, subcontractistas con personal fijo en el Centro, y subcontratas con personal esporádico en el edificio.

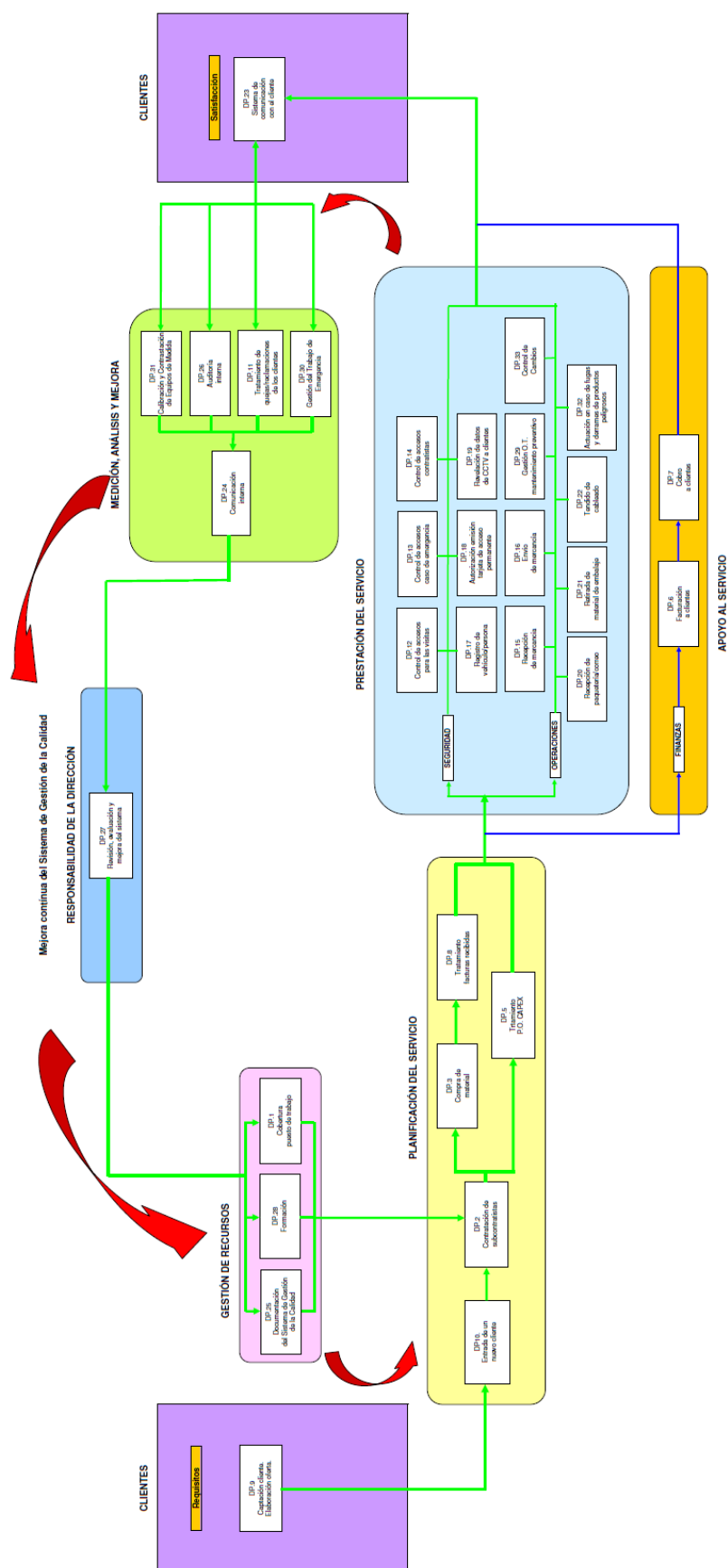
Las tareas específicas de cada miembro de la organización están definidas dentro del Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

- MP.GSM - Mapa de procesos.

El Mapa de procesos es una representación de las relaciones existentes entre todos los procesos de la organización que muestran en definitiva un ciclo de mejora continua de los servicios prestados basándose en el modelo definido en la norma ISO 9001:2000, y habiéndose identificado varios grupos en los cuales poder agrupar dichos procesos, los cuales son:

- Requisitos Clientes → DP9
- Planificación del Servicio → DP10, DP2, DP3, DP8 y DP5
- Prestación del Servicio (Seguridad y Operaciones) → DP12, DP13, DP14, DP17, DP18, DP19, DP15, DP16, DP29, DP20, DP21, y DP22.
- Apoyo al Servicio → DP6 y DP7.

- Satisfacción Clientes → DP23
- Medición, Análisis y Mejora → DP31, DP26, DP11, DP30 y DP24.
- Gestión de Recursos → DP25, DP28 y DP1.



- DP1.GSM – Cobertura de un puesto de trabajo.

Responsable	General Manager
Descripción	Refleja la metodología que se debe emplear con el objeto de conseguir la contratación de un candidato adecuado a los requisitos definidos por la organización.
Registros	Inputs: Documento “Description Job”
	Outputs: Formulario “Solicitud Cobertura Puesto de Trabajo” Formulario “Informe de evaluación del candidato” Contrato
Sistemas IT implicados	Herramientas web de ofertas de empleo Servidor corporativo

- DP2.GSM - Contratación de subcontratistas.

Responsable	Facilities Manager
Descripción	Gestión de los contratistas, desde su elección inicial, hasta la evaluación de los servicios prestados.
Registros	Inputs: Programa Anual de Mantenimiento Preventivo Presupuesto OPEX Ofertas por parte del contratista
	Outputs: Requisición de pedido Formulario “Orden de Compra OPEX/CAPEX”. Formulario “Evaluación de Contratista” Contrato
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Oracle Archibus

- DP3.GSM - Compra de material.

Responsable	Facilities Manager
Descripción	Gestión de las compras de material OPEX (Operational Expenditures), desde la identificación de la necesidad, hasta su recepción, pasando por su gestión financiera.
Registros	Inputs: Listado de proveedores Presupuesto OPEX Oferta
	Outputs: Requisición de pedido Formulario "Orden de Compra OPEX". Factura/albarán
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Oracle

- DP5.GSM - Tratamiento P.O. CAPEX.

Responsable	General Manager
Descripción	Gestión de las compras de material CAPEX (Capital Expenditures) relacionadas con la ejecución de un proyecto.
Registros	Inputs: Proyecto Ofertas por parte del contratista
	Outputs: Requisición de pedido Formulario "Request for Approval" (R.F.A. – Presupuesto CAPEX "Orden de Compra CAPEX" Formulario "Factura"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Oracle

- DP6.GSM - Facturación a clientes.

Responsable	Financial Controller
Descripción	Gestión de la facturación a clientes, desde la gestión de la oferta, ejecución de los trabajos, y facturación de los mismos.
Registros	Inputs: Solicitud de servicio/trabajo por el cliente Contrato con cliente Orden de Compra o Purchase Order
	Outputs: Oferta de GS a cliente Oferta por parte de contratista (si aplica) Formulario "Factura"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Oracle

- DP7.GSM - Cobro a clientes.

Responsable	Financial Controller
Descripción	Gestión del cobro a clientes, desde el asiento contable hasta el seguimiento de la ejecución del pago por el cliente
Registros	Inputs: Listado de Órdenes de Compra Extracto cuentas bancarias Lista contactos clientes
	Outputs: Carta formal no pago Formulario "Abono"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Oracle

- DP8.GSM - Tratamiento de facturas recibidas.

Responsable	Financial Controller
Descripción	Gestión de las facturas emitidas por proveedores, desde su recepción y comprobación, hasta su asiento contable.
Registros	Inputs: Factura Contrato con cliente Orden de Compra o Purchase Order (OPEX o CAPEX)
	Outputs: Listado facturas Oracle Recálculo de Órdenes de Compra Justificante Pago a proveedor
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Oracle

- DP9.GSM - Captación de cliente. Elaboración de oferta.

Responsable	Sales Executive
Descripción	Gestión de la oferta de arrendamiento de espacio a cliente, desde el proceso de presentación de oferta inicial, hasta su negociación y firma del contrato.
Registros	Inputs: Request for Information / Porposal (R.F.I.) / (R.F.P.) Pricing Matrix
	Outputs: Oferta de arrendamiento de espacio Terms & Conditions (T.C.A) Formulario "Request for Approval" (R.F.A.) Carta de Intenciones o Head of Terms Pricing Matrix
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo SalesForce

- DP10.GSM - Entrada nuevo cliente.

Responsable	General Manager
Descripción	Gestión de la entrada de un nuevo cliente en el Centro, desde el inicio de la relación contractual, pasando por la contratación de un proyecto “llave en mano”, hasta el inicio de la prestación de los servicios.
Registros	Inputs: Contrato con cliente
	Outputs: Proyecto (Planificación y memoria) Documentación As-Built Documento “Hand-over” Acta de recepción del proyecto Acta de entrega de la nueva sala al cliente
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo

- DP11.GSM - Tratamiento de las quejas / reclamaciones del cliente.

Responsable	Quality Manager
Descripción	Gestión de las quejas/reclamaciones de información realizadas por clientes, desde su recepción, tratamiento y análisis, y su comunicación final al cliente.
Registros	Inputs: Email o llamada telefónica del cliente
	Outputs: Formulario “Informe de queja/reclamación” Reportes sistemas operacionales Reporte mensual de servicios
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Sistema BMS Sistema PMS Sistema WinPak Sistema Oracle

- DP12.GSM - Control de los accesos para las visitas.

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión de control de accesos de las visitas al Centro.
Registros	Inputs: Formulario “Listado de Tarjetas permanentes” del cliente Formulario “Solicitud de acceso” enviado por el cliente
	Outputs: Formulario “Registro individual de acceso” Formulario “FRR Cuestionario” Instrucción “Instrucciones para las visitas”
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Sistema WinPak

- DP13.GSM - Control de accesos en caso de emergencia para visitas.

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión de control de accesos de personas considerados como de emergencia al Centro.
Registros	Inputs: Formulario “Listado de Tarjetas permanentes” del cliente
	Outputs: Formulario “Solicitud de acceso”
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Sistema WinPak

- DP14.GSM - Control de accesos para contratistas.

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión de control de accesos de contratistas que van a realizar trabajos en el Centro.
Registros	Inputs: Formulario "Solicitud de acceso"
	Outputs: Formulario "FRR Cuestionario" Formulario "Registro individual de acceso" Lista de acceso Formulario "Permiso de Trabajo"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Sistema WinPak

- DP15.GSM - Recepción de mercancía en el Centro

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión de control de accesos de la mercancía que se recepciona en el Centro.
Registros	Inputs: Email de notificación
	Outputs: Formulario "Gestión de llaves" Formulario "Registro de mercancía" Formulario "Informe diario de Seguridad"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo

- DP16.GSM - Envío de mercancía desde el Centro.

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión de control de accesos de la mercancía que se envía desde el Centro.
Registros	Inputs: Email de notificación
	Outputs: Formulario "Registro de mercancía" Formulario "Informe diario de Seguridad"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo

- DP17.GSM - Registro de vehículo/persona.

Responsable	Seguridad
Descripción	Definición de la metodología a emplear para llevar a cabo el cacheo/detección de una persona o vehículo ante sospechas del personal de Seguridad
Registros	Inputs: Email de notificación
	Outputs: "Informe de Registro" emitido por la empresa de Seguridad
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo

- DP18.GSM - Control de acceso a empleados con tarjeta permanente.

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión del control de accesos para las personas poseedoras de tarjeta permanente (acceso autorizado 24x7)
Registros	Inputs: Formulario "Listado de Tarjetas permanentes" del cliente
	Outputs: Formulario "FRR Cuestionario" Formulario "Registro individual de acceso" Instrucción "Instrucciones para las visitas"
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Sistema WinPak

- DP19.GSM - Revelación de datos CCTV a clientes.

Responsable	Facilities Manager
Descripción	Descripción de la metodología a emplear en el caso de que un cliente solicite visualización de las cámaras del sistema de video vigilancia (CCTV)
Registros	Inputs: Formulario "Solicitud de Acceso a datos del CCTV"
	Outputs: Comunicación formal aceptación/negación
Sistemas IT implicados	Servidor corporativo Sistema ViconNet

- DP20.GSM - Recepción de paquetería/correo.

Responsable	Seguridad
Descripción	Gestión de la paquetería/correo ordinario.
Registros	Inputs: Formulario “Listado de Tarjetas permanentes” del cliente
	Outputs: n/a
Sistemas IT implicados	n/a

- DP21.GSM - Retirada de material de embalaje.

Responsable	Seguridad
Descripción	Metodología a emplear para el control de la aplicación de las normas del centro en referencia a la gestión del material de embalaje
Registros	Inputs: Email de notificación
	Outputs: Formulario “Registro de mercancía”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- DP22.GSM - Tendido de cableado.

Responsable	Facilities Manager Manager
Descripción	Gestión de los tendidos de cableado de comunicaciones solicitados por los clientes
Registros	Inputs: Formulario "Solicitud Tendido de Cableado" Orden de Compra (P.O.) emitida por el cliente Oferta del contratista Factura contratista
	Outputs: Requisición emitida por GS Orden de Compra o Purchase Order Formulario "Procedimiento de Trabajo" Formulario "Permiso de Trabajo" Certificado Instalación Cableado Cross Connect DataBase Formulario "Factura" emitido por GS
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Oracle Sistema Archibus

- DP23.GSM - Sistema de Comunicación con el cliente.

Responsable	Quality Manager
Descripción	Gestión de las comunicaciones con el cliente
Registros	Inputs: Formulario "Encuesta de Satisfacción"
	Outputs: Informe Mensual de Servicios para el cliente Formulario "Acta de Reunión" Formulario "Informe de Incidencia Interna"
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- DP24.GSM - Comunicación interna.

Responsable	General Manager
Descripción	Tabla resumen de las distintas reuniones de seguimiento que se realizan entre las diferentes áreas de negocio de la compañía
Registros	Inputs: Reportes Sistemas Operativos (BMS, PMS, Archibus) Reportes Sistema Salesforce Reportes Financieros Sistema Oracle Planificación Anual del Mantenimiento Preventivo de los activos
	Outputs: Formulario "Acta de Reunión" Documento Business Plan Reporte "Weekly Report" Documento "Planificación Trabajos semanales"
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema BMS Sistema PMS Sistema Archibus Sistema Salesforce Sistema Oracle

- DP25.GSM - Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Responsable	Quality Manager
Descripción	Gestión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
Registros	Inputs: Documento en versión borrador
	Outputs: Formulario "Acta de Reunión" Documento aprobado
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- DP26.GSM - Auditoría interna.

Responsable	Quality Manager
Descripción	Gestión del desarrollo de la auditoria interna del Sistema de Gestión de Calidad
Registros	Inputs: Documentación del SGC
	Outputs: Formulario “Auditoria Interna” Calendario de Auditorias Plan de Acciones Correctoras Formulario “Informe de Incidencia Interna”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- DP27.GSM - Planificación en caso de desastre. Proceso de escalado de las comunicaciones.

Responsable	Facilities Manager
Descripción	Esquema de reporte/escalado de las comunicaciones en caso de producirse un desastre.
Registros	Inputs: Instrucción “Relationship model with Customer”
	Outputs: “Abnormal Incident Report” “Customer Incident Report”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema BMS Sistema PMS Sistema WinPak Sistema NOTIFIER Sistema VESDA

- DP28.GSM - Formación.

Responsable	Quality Manager
Descripción	Gestión del plan de formación y acciones formativas definidas por la compañía.
Registros	Inputs: Description Job T.N.A. (Evaluación de las Necesidades Técnicas) Formulario "Formación interna"
	Outputs: T.N.A. Scoring Matrix Formulario "Asistencia y Comunicación a Cursos de Formación" Formulario "Evaluación Acción Formativa"
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- DP29.GSM - Gestión O.T. mantenimiento preventivo.

Responsable	Maintenance Manager
Descripción	Gestión del plan de mantenimiento preventivo de los activos de la empresa, así como las órdenes de trabajo para cada actividad de mantenimiento preventiva
Registros	Inputs: Plan Anual de Mantenimiento Preventivo
	Outputs: Orden de Trabajo de mantenimiento preventivo
Sistemas IT implicados	Sistema Archibus

- DP30.GSM - Gestión O.T. mantenimiento correctivo / Incidencias internas.

Responsable	Maintenance Manager
Descripción	Gestión del plan de mantenimiento correctivo sobre los activos de la empresa, así como las órdenes de trabajo para cada actividad de mantenimiento correctivo, y de las incidencias internas originadas por el fallo de los activos
Registros	Inputs: Lista de Contacto Contratistas Lista de POEs (Procedimientos Operativos de Emergencia) Instrucción "Relationship Model with Customer"
	Outputs: AIR (Abnormal Incident Report) Orden de Trabajo correctiva Informe "Root Cause Analysis" Plan Acciones Preventivas/Correctivas
Sistemas IT implicados	Sistema Archibus Servidor Corporativo

- DP31.GSM - Calibración y contrastación de los equipos de medida.

Responsable	Maintenance Manager
Descripción	Gestión del plan de calibración y contrastación de equipos de medida utilizados por los equipos de medida que monitorizan las prestaciones del servicio prestado a los clientes.
Registros	Inputs: Plan de Calibración y Contrastación de equipos de medida Certificado calibración equipo patrón Garantía del fabricante
	Outputs: Orden de Trabajo de mantenimiento preventivo Formulario "Ficha de Contrastación de Equipo de Medida"
Sistemas IT implicados	Sistema Archibus Servidor Corporativo

3.2.5. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad

El manual de procedimientos contiene la información necesaria para demostrar a un organismo externo que la organización cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, estando la información detallada en ellos definida como de carácter confidencial por la organización, debida a que describe el “know-how” del servicio prestado por Global Switch Madrid.

La estructura que se debe emplear en el desarrollo de un procedimiento, debe contemplar los siguientes apartados:

- Control de Cambios. Representado por una tabla en la portada del procedimiento que contuviese información sobre las versiones emitidas de dicho procedimiento, fechas de edición, autor y razones para su edición.
- Objetivo del procedimiento.
- Alcance del procedimiento.
- Documentación de Referencia.
- Generalidades. Breve descripción de la terminología empleada en la descripción del procedimiento.
- Descripción del procedimiento. Realizada de forma detallada, definiendo responsabilidades, actividades y registros del procedimiento.
- Registros y Anexos. Representado por una tabla en la que se listasen los registros y/o formularios utilizados en dicho procedimiento.

En relación a la codificación empleada para la identificación de los procedimientos dentro de la documentación del Sistema de Gestión de Global Switch Madrid, se definió la siguiente metodología:

“PRXX.GSM.YY”

PR → Procedimiento

XX → N° de dos cifras identificador del número del procedimiento

GSM → Global Switch Madrid

YY → N° de dos cifras identificador del número de versión del procedimiento

Además, se acordó que en el pie de página apareciese la fecha de edición de la versión del procedimiento, mostrándose el mes y el año de edición.

El siguiente paso consistió en la definición del índice de procedimientos que serían desarrollados, definiéndose los siguientes:

- Listado de procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad:

VERSIÓN	PROCEDIMIENTOS
PR1.GSM	Guía de Bienvenida
PR2.GSM	Cobertura de un puesto de trabajo
PR3.GSM	Contratación de proveedores/contratistas
PR4.GSM	Compra de material. Tratamiento de las Órdenes de Compra (P.O.)
PR5.GSM	Captación de cliente. Elaboración de oferta.
PR6.GSM	Tratamiento de las quejas y reclamaciones planteadas por el cliente
PR7.GSM	Procedimiento General de Acceso
PR8.GSM	Registro de vehículo/persona
PR9.GSM	Acceso al edificio
PR10.GSM	Autorización para la emisión de tarjeta de acceso permanente
PR11.GSM	Revelación de datos de CCTV a los clientes
PR12.GSM	Procedimientos y Ordenanzas del Centro
PR13.GSM	Retirada de embalajes y Política de materiales inflamables.
PR14.GSM	Gestión del cableado de comunicaciones. Guía y Normas de actuación.
PR15.GSM	Recuperación en caso de desastres y planificación de contingencias.
PR16.GSM	Modelo de comunicaciones con el cliente
PR17.GSM	Modelo de comunicaciones internas
PR18.GSM	Gestión de la Documentación del Sistema
PR19.GSM	Auditoría interna
PR20.GSM	Revisión del Sistema
PR21.GSM	Mantenimiento y Distribución del Sistema de gestión de la Calidad
PR22.GSM	Formación
PR23.GSM	Gestión del Mantenimiento Preventivo
PR24.GSM	Gestión del Mantenimiento Correctivo y de las Incidencias Internas
PR25.GSM	Gestión de no conformidades, acciones preventivas y correctivas
PR26.GSM	Identificación y etiquetado de los activos del Centro
PR27.GSM	Calibración y contrastación de los equipos de medida
PR30.GSM	Identificación y Evaluación de requisitos legales y de aplicación
PR31.GSM	Revisión de Indicadores

Para el diseño y desarrollo de cada uno de los procedimientos, se utilizaron los diagramas de proceso desarrollados previamente, se realizaron nuevas entrevistas con las personas involucradas en cada uno de los procedimientos y se utilizó la información recogida durante el análisis inicial del estado del sistema de gestión existente al inicio del proyecto.

A continuación se detalla el contenido de cada uno de los procedimientos.

- PR1.GSM – Guía de Bienvenida

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	<p>Esta Guía se entrega al cliente de GS una vez firmado el contrato de arrendamiento de espacio, junto con otros documentos tales como el Manual de Autoprotección del Centro, la evaluación de riesgos en materia de Prevención de Riesgos Laborales, el documento de Coordinación de Actividades Empresariales, y los formularios que el cliente debe utilizar durante su relación del día a día con GS.</p> <p>El contenido de la Guía facilita al cliente información sobre los servicios suministrados por GS y sobre las instalaciones disponibles en el Edificio para el desarrollo de sus actividades. Así mismo se facilita algunas informaciones de interés sobre los servicios locales y comodidades a su alcance, que servirá de información y ayuda al personal y visitas que deban acceder al Centro de Datos.</p> <p>Se incluye información importante acerca de la política de Seguridad e Higiene de GS, sobre los procedimientos de gestión de accesos y mercancías, sobre las normas de trabajo en el Centro, y sobre los Procedimientos de Emergencia.</p>

Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Facilities Manager</p> <p>Maintenance Manager</p> <p>Operations Assistant</p> <p>Quality Manager</p> <p>Equipo de Seguridad</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F16.GSM – Solicitud de Acceso</p> <p>F17.GSM – Designación de Autorizador de Acceso</p> <p>F18.GSM – Listado de Tarjetas Permanentes</p> <p>F19.GSM – Listado de Contactos de Acceso Primario</p> <p>F58.GSM – Registro Individual de Acceso</p> <p>F62.GSM – Solicitud de Tendido de Cableado</p> <p>F64.GSM – Solicitud de Permiso de Trabajo</p> <p>“Libro de Accidentes”</p> <p>Email de notificación de recepción/envío de mercancía</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema de control de accesos WinPak</p>

- PR2.GSM – Cobertura de un puesto de trabajo

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	6.1 / 6.2.1 / 6.2.3
Resumen descriptivo	<p>Define la metodología necesaria para cubrir un puesto de trabajo, así como las responsabilidades de cada actividad. Con este procedimiento se conseguirá, mediante una evaluación de los candidatos presentados, contratar a aquella persona que más se ajuste a las funciones del puesto a cubrir.</p> <p>El procedimiento se aplica cada vez que surja la necesidad de cubrir un puesto de trabajo dentro de la compañía, ya sea un nuevo puesto o un puesto que ha quedado vacante.</p>

Recursos humanos relacionados	Candidato Responsable de Área de Negocio General Manager
Formularios y Registros relacionados	F01.GSM - "Solicitud cobertura puesto de trabajo" F02.GSM - Informe de Evaluación de candidato" "Description Job"
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- PR03.GSM - Contratación de proveedores/contratistas

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	6.1 / 6.3 / 7.1 / 7.4.1 / 7.4.2 / 7.4.3 /
Resumen descriptivo	<p>Define la metodología que se ha de aplicar para contratar los servicios de un contratista/proveedor con el suficiente alcance e influencia en los servicios prestados a los clientes, así como las responsabilidades de cada actividad.</p> <p>Con este procedimiento se conseguirá, mediante un análisis de las ofertas presentadas, el conseguir contratar a aquel contratista/proveedor que más se ajuste a los servicios demandados por GS.</p> <p>La descripción incluye la introducción del proveedor en la base de datos del sistema Oracle para poder gestionar las facturas, así como , así como el proceso de evaluación de los proveedores.</p>
Recursos humanos relacionados	Contratista Maintenance Manager Operations Manager Financial Controller General Manager Quality Manager

Formularios y Registros relacionados	F14.GSM – Evaluación contratista” “Orden de Compra” “Contrato”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Oracle

- PR4.GSM - Compra de material. Tratamiento de las Órdenes de Compra (P.O.).

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	6.3 / 7.1 / 7.4.1 / 7.4.2 / 7.4.3 /
Resumen descriptivo	Define la metodología para llevar a cabo la compra de material, así como las responsabilidades de cada actividad. Con este procedimiento se conseguirá adquirir el material que más se ajuste a las necesidades de GS. Los datos de los proveedores autorizados por GS se encuentran en la base de datos del sistema Oracle, el cuál es utilizado para la gestión de las requisiciones de compra y las posteriores órdenes de compra (una vez aprobada la oferta).
Recursos humanos relacionados	Contratista Facilities Manager Maintenance Manager Financial Controller General Manager
Formularios y Registros relacionados	“Oferta emitida por el proveedor/contratista” “Factura emitida por el proveedor/contratista” “Orden de Compra” “Requisición”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Oracle

- PR5.GSM - Captación de cliente. Elaboración de oferta.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.2 / 7.1 / 7.2.1 / 7.2.2 / 7.2.3 / 7.5.1
Resumen descriptivo	Define la metodología seguida durante el proceso de negociación de las ofertas con un futuro cliente, así como las responsabilidades de cada actividad. Se aplicará desde que se producen los primeros contactos con el cliente hasta que se logra su entrada definitiva como cliente de GS.
Recursos humanos relacionados	Cliente Sales Executive Facilities Manager General Manager
Formularios y Registros relacionados	"Request for Information (R.F.I.)" generada por el cliente "Request for Proposal (R.F.P.)" generada por el cliente "Oferta de contrato de arrendamiento de espacio" "Pricing Matrix" "Request for Approval (R.F.A.)" "Terms & Conditions Agreement (T.C,A)" "Head of Terms (H.O.T.)" "Contrato de arrendamiento de espacio"
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Salesforce

- PR6.GSM - Tratamiento de las quejas y reclamaciones planteadas por el cliente

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.2 / 7.2.3 / 8.2.1
Resumen descriptivo	<p>Define la metodología que se ha de aplicar en el caso de recibir una queja, reclamación o requerimiento de información planteada por el cliente, así como las responsabilidades de cada actividad. El objetivo del procedimiento es el conseguir alcanzar con la mayor eficacia posible la satisfacción del cliente de GS.</p> <p>Para la investigación y/o resolución de la queja, se utilizarán los sistemas de IT que sean considerados necesarios.</p>
Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Sales Executive</p> <p>Quality Manager</p> <p>Operations Manager</p> <p>Managing Director</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>“Contrato de arrendamiento de espacio”</p> <p>“Services Level Agreements”</p> <p>“Informe Mensual de servicios”</p> <p>F10.GSM - Informe de una queja /reclamación</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema BMS</p> <p>Sistema PMS</p> <p>Sistema WinPak</p> <p>Sistema ViconNet</p> <p>Sistema Oracle</p> <p>Sistema Archibus</p>

- PR7.GSM - Procedimiento General de Acceso

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Define la metodología definida para la gestión de los accesos físicos tanto de los usuario poseedores de tarjetas permanentes como de las visitas o contratistas, así como la gestión de la recepción y envío de mercancías, utilización del muelle de carga, y acceso a áreas sensibles del Centro.
Recursos humanos relacionados	Cliente Visitas Contratistas Equipo de Seguridad
Formularios y Registros relacionados	F16.GSM – Solicitud de Acceso F17.GSM – Designación Autorizador de Acceso F18.GSM – Listado Tarjetas Permanentes F19.GSM - Lista de Contactos de Acceso Primario F58.GSM – Registro Individual de Acceso F59.GSM – Gestión de llaves F61.GSM - FRR and Access Card Declaration F67.GSM - FRR Cuestionario F69.GSM – Registro de Mercancía
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema WinPak Sistema ViconNet

- PR8.GSM - Registro de vehículo/persona

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Define la metodología que se debe aplicar a la hora de efectuar registros de vehículos sospechosos o de cachear a una persona sospechosa. Se podrán utilizar datos o reportes suministrados por los sistemas de seguridad (control de accesos y CCTV).
Recursos humanos relacionados	Cliente Visitas Contratistas Equipo de Seguridad Facilities Manager
Formularios y Registros relacionados	“Informe de Registro” F68.GSM – Informe diario Seguridad
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema WinPak Sistema ViconNet

- PR9.GSM - Acceso al edificio

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Define la metodología que se debe aplicar a la hora de gestionar accesos físicos al edificio de usuarios con tarjeta de acceso permanente, visitas, contratistas y acceso de urgencia.

Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Visitas</p> <p>Contratistas</p> <p>Equipo de Seguridad</p> <p>Maintenance Manager</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F12.GSM – Permiso de Trabajo</p> <p>F16.GSM – Solicitud de Acceso</p> <p>F17.GSM – Designación Autorizador de Acceso</p> <p>F18.GSM – Listado Tarjetas Permanentes</p> <p>F19.GSM - Lista de Contactos de Acceso Primario</p> <p>F58.GSM – Registro Individual de Acceso</p> <p>F72.GSM – Procedimiento de Trabajo</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema WinPak</p>

- PR10.GSM – Autorización emisión tarjeta de acceso permanente

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	<p>7.1 / 7.5.4 / 7.5.5</p>
Resumen descriptivo	<p>Define la metodología a seguir para la gestión de las tarjetas de acceso permanente (24x7) al Centro.</p>
Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Equipo de Seguridad</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F16.GSM – Solicitud de Acceso</p> <p>F18.GSM – Listado Tarjetas Permanentes</p> <p>F58.GSM – Registro Individual de Acceso</p> <p>F61.GSM - FRR and Access Card Declaration</p> <p>F67.GSM - FRR Cuestionario</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema WinPak</p>

- PR11.GSM – Revelación de datos de CCTV a los clientes

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Define la metodología a seguir para la gestión de las solicitudes de acceso a visualización de imágenes registradas por el sistema CCTV del Centro, las cuales se efectuarán de acuerdo a la Ley Orgánica de Protección de Datos.
Recursos humanos relacionados	Cliente Equipo de Seguridad Facilities Manager
Formularios y Registros relacionados	F21.GSM – Solicitud de Acceso a Datos
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema WinPak Sistema ViconNet

- PR12.GSM – Procedimientos y Ordenanzas del Centro

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Define los procedimientos y ordenanzas que todo el personal presente en el Centro debe cumplir, desde clientes y contratistas hasta el propio personal de GS. Describe los canales de información existentes para solicitar servicios a GS, así como los requisitos establecidos por GS para aprobar la ejecución de trabajos en el Centro, en materia de Seguridad y Salud, así como información referente a vías de evacuación, medios de extinción, medios de seguridad física, gestión de cableado de comunicaciones, gestión de mercancía y residuos.

Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Contratista</p> <p>Staff de GS</p> <p>Equipo de Seguridad</p> <p>Equipo de Mantenimiento</p> <p>Equipo de Limpieza</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F12.GSM – Permiso de Trabajo</p> <p>F16.GSM – Solicitud de Acceso</p> <p>F18.GSM – Listado Tarjetas Permanentes</p> <p>F62.GSM - Solicitud Servicios de Tendido de Cableado</p> <p>F64.GSM – Solicitud Permiso de Trabajo</p> <p>F69.GSM – Registro de Mercancía</p> <p>“Pricing Matrix”</p> <p>“Libro de Accidentes”</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema WinPak</p> <p>Sistema ViconNet</p>

- PR13.GSM - Retirada de embalajes y Política de materiales inflamables.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	<p>Define la metodología a aplicar para la correcta gestión de los embalajes y materiales inflamables que se generen por la actividad del Centro, ya que representan un riesgo de incendio. No se permite el acceso de dichos materiales al interior del Centro, debiéndose gestionar su tratamiento en el muelle de carga, para después ser trasladados al punto limpio del edificio.</p>

Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Contratista</p> <p>Staff de GS</p> <p>Equipo de Seguridad</p> <p>Equipo de Mantenimiento</p> <p>Equipo de Limpieza</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F12.GSM – Permiso de Trabajo</p> <p>F16.GSM – Solicitud de Acceso</p> <p>“Procedimiento de Trabajo” emitido por el cliente</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema WinPak</p>

- PR14.GSM - Gestión del cableado de comunicaciones. Guía y Normas de actuación.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Define la metodología que debe ser seguida para la gestión del cableado de comunicaciones solicitado por el cliente, desde la petición de oferta por el cliente, hasta la comprobación de la correcta instalación del cableado.
Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Contratista</p> <p>Facilities Manager</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F12.GSM – Permiso de Trabajo</p> <p>F16.GSM – Solicitud de Acceso</p> <p>F62.GSM – Solicitud de Tendido de cableado</p> <p>F72.GSM – Procedimiento de Trabajo</p> <p>F73.GSM – Procedimiento Operativo Standard</p> <p>F75.GSM – Control de Cambios</p> <p>“Orden de Trabajo” del sistema Archibus</p> <p>“Orden de Compra” del cliente</p> <p>“Orden de Compra” del sistema Oracle</p> <p>“Procedimiento de Trabajo” emitido por el cliente</p> <p>“Cross Connects Database” del sistema Archibus</p>

Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema WinPak Sistema Archibus Sistema Oracle
------------------------	--

- PR15.GSM - Recuperación en caso de desastres y planificación de contingencias.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.4 / 7.5.5
Resumen descriptivo	Describe las metodologías a aplicar para la gestión de situaciones críticas (o desastres), que podrían ocasionar interrupciones prolongadas en el suministro de los servicios de la organización o lesiones del personal o las visitas. Está orientado únicamente al restablecimiento y recuperación de las actividades de la organización. El procedimiento incluye información importante de cómo enfrentar estos desastres, de la estructura de mando y del un proceso de escalado ante situaciones críticas o desastres tales como incendios, inundaciones, fallo de las instalaciones, incidente con sustancias peligrosas, contaminación, daños provocados por un terremoto e impacto de aeronaves.
Recursos humanos relacionados	Cliente Staff de GS Equipo de Mantenimiento Equipo de Seguridad Equipo de Limpieza
Formularios y Registros relacionados	F71.GSM – Customer Incident Report F74.GSM – Procedimiento Operativo de Emergencia “Abnormal Incident Report”

Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema WinPak Sistema BMS Sistema PMS Sistema ViconNet
---------------------------	--

- PR16.GSM - Modelo de comunicaciones con el cliente.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.2 / 6.1 / 7.2.1 / 7.2.2 / 7.2.3 / 7.5.4 / 7.5.5 / 8.2.1
Resumen descriptivo	Define el modelo de comunicaciones entre el cliente y GS, enfocado a conocer los requisitos del cliente y su grado de cumplimiento. Su aplicación comienza desde la entrada del cliente a las instalaciones, abarcando desde las comunicaciones periódicas y las reuniones de seguimiento, hasta el envío y análisis de las encuestas de satisfacción enviadas por GS al cliente.
Recursos humanos relacionados	Cliente Operations Assistant
Formularios y Registros relacionados	F11.GSM – Encuesta de Satisfacción del cliente F38.GSM – Acta de Reunión “Informe Mensual de Servicios”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema WinPak Sistema BMS Sistema PMS

- PR17.GSM - Modelo de comunicaciones internas.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.5.3 / 7.5.1 / 7.5.2 / 8.2.4
Resumen descriptivo	Define el modelo de comunicaciones interno de las áreas de negocio de GS o entre ellas, indicando la frecuencia de las reuniones, los asistentes requeridos, y el output generado de dichas reuniones.
Recursos humanos relacionados	Staff de GS Project Manager Consultor externo
Formularios y Registros relacionados	F47.GSM – Acta de Reunión Interna “Weekly Report” “Change Register” “Planificación de Trabajos Semanales”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Salesforce Sistema Oracle Sistema Archibus Sistema BMS Sistema PMS Sistema WinPak

- PR18.GSM - Gestión de la Documentación del Sistema

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	4.2.3 / 4.2.4 / 5.6.2 / 7.5.2 / 7.5.3
---	---------------------------------------

Resumen descriptivo	<p>Define la metodología empleada para la gestión de la documentación incluida en el SGC, Los registros de calidad de todos los sistemas que intervienen en el desarrollo de las actividades de la organización se encuentran recogidos en los propios sistemas que los generan. Existen copias de dichos registros en formato papel que se mantienen en carpetas físicas para su consulta por parte del personal de la organización.</p> <p>Todos los registros que estén relacionados con el Sistema de Gestión Integrado se mantendrán durante un periodo de tres años.</p> <p>Incluye una definición de la estructura documental del SGC, y de la codificación utilizada para identificar cada uno de los tipo de documentos del sistema.</p> <p>Toda la documentación de origen externo a la que se hace referencia en el Sistema de Gestión Integrado quedará identificada por constar en la portada del documento de los logos de la organización que editó la documentación, a parte del de Global Switch.</p> <p>Así mismo, no se editarán copias controladas de dicha documentación, existiendo únicamente una copia en formato papel, que será debidamente actualizada si existiesen cambios en la misma.</p> <p>El Quality Manager se encargará de custodiar y actualizar la documentación externa mencionada en el SGC.</p>
Recursos humanos relacionados	<p>Staff de GS</p> <p>Quality Manager</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>n/a</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p>

- PR19.GSM – Auditoria interna

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.4.2 / 5.6.2 / 8.1 / 8.2.2 / 8.2.3 / 8.2.4 / 8.5.1
Resumen descriptivo	Define la forma en que se planificarán y ejecutarán las auditorias, así como las responsabilidades correspondientes a cada actividad. Se aplicara a las auditorias de la totalidad de los procesos, la totalidad de las actividades y a los suministradores de GS, ya sean de productos o servicios.
Recursos humanos relacionados	Staff de GS Quality Manager Consultor externo/auditor
Formularios y Registros relacionados	F42.GSM – Informe de Incidencia Interna F46.GSM – Formulario de Auditoria “Calendario de Auditorias”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- PR20.GSM – Revisión del SGC

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	4.2.3 / 5.1 / 5.4.2 / 5.5.2 / 5.6.1 / 5.6.2 / 5.6.3 / 6.1 / 8.1 / 8.2.2 / 8.2.3 / 8.2.4 / 8.4 / 8.5.1
Resumen descriptivo	Define la forma en que se planificarán y ejecutarán las revisiones del Sistema de Gestión Integrado, junto con las responsabilidades correspondientes a cada actividad. Se llevarán a cabo revisiones periódicas del funcionamiento del sistema de la calidad con objeto de garantizar lo siguiente:

	<ul style="list-style-type: none">- que el sistema se esté utilizando y manteniendo adecuadamente- que el sistema sea efectivo y económico- que se estén cumpliendo los objetivos de calidad de GS. <p>El presente procedimiento se aplicará en la totalidad de las actividades definidas en el SGC.</p> <p>Como puntos a tratar y documentar en cada revisión del sistema de deben considerar y de forma obligatoria los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informes de auditorías y revisiones del sistema anteriores.- Revisión de los Objetivos del SGC.- Informaciones recibidas de los clientes, desde las distintas fuentes de comunicación.- Informaciones y comunicaciones de partes interesadas externas, incluidas observaciones, quejas y reclamaciones.- Evaluación de los servicios prestados por los proveedores- Evaluación de la evolución del personal de los contratistas principales.- Informaciones sobre normativa legal de aplicación en la actividad, de las diferentes administraciones.- Situación y estado de las acciones tanto correctivas como preventivas acaecidas desde la anterior revisión del sistema, así como la información de seguimiento de las acciones.- Análisis de los posibles cambios realizados en el SGC y procedimientos operativos así como su motivo, estado y eficacia.- Desempeño de procesos y conformidad del producto,
--	---

	<p>así como Informes de Incidencia Interna abiertos durante el periodo de revisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones para la mejora. - Acciones surgidas como consecuencia de la Revisión del SGC.
Recursos humanos relacionados	<p>General Manager</p> <p>Facilities Manager</p> <p>Quality Manager</p> <p>Staff de GS</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F42.GSM – Informe de Incidencia Interna</p> <p>F46.GSM – Formulario de Auditoria</p> <p>F47.GSM – Acta de Reunión Interna</p> <p>“Calendario de Auditorias”</p> <p>“Check-List Revisión del SGC”</p> <p>“Informe de la Revisión por la Dirección”</p> <p>“Plan de Acciones”</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema SalesForce</p> <p>Sistema Oracle</p> <p>Sistema Archibus</p> <p>Sistema BMS</p> <p>Sistema PMS</p> <p>Sistema WinPak</p>

- PR21.GSM – Mantenimiento y Distribución del Sistema de gestión de la Calidad.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	4.2.3 / 4.2.4
---	---------------

Resumen descriptivo	<p>Define la forma en que se mantienen, aprueban y distribuyen los documentos del SGC, siendo de aplicación a la totalidad de los documentos incluidos en el sistema.</p> <p>Todo el staff de GS puede solicitar modificaciones de documentación del SGC, o bien, redactar un documento en versión borrador.</p> <p>El Quality Manager es el responsable de revisar el contenido del borrador, adaptándolo su forma y contenido según la metodología definida, de forma que garantice:</p> <ul style="list-style-type: none">- que el documento trate sobre procedimientos de calidad y que, a su vez, los incorpore- que el documento no entre en conflicto con otros procedimientos, normas ni formularios existentes <p>La totalidad de los documentos incluidos en el SGC serán aprobados por el Managing Director, haciendo constar dicha aprobación rubricando los Índices de documentos del SGC.</p> <p>La versión aprobada original de los documentos del SGC, quedara en poder del Quality Manager, y será la única copia impresa, estando registrada como "Copia 0"</p> <p>El Quality Manager mantendrá actualizada toda la información y documentación del SGC en los Sistemas Internos de IT, e informará de su acceso para consulta y se mantendrá de forma que no pueda ser alterada en su contenido.</p> <p>No se editarán copias para su distribución ni del Manual de Gestión de Calidad ni de los manuales de procedimientos.</p> <p>El Quality Manager informará de los cambios de esta documentación señalando los índices y páginas que los conlleven, enviará la notificación de los cambios así como los nuevos documentos a los departamentos que los custodian. De igual forma modificará y mantendrá actualizada la versión en formato electrónico soportada en los sistemas IT.</p> <p>La documentación del Sistema de Calidad declarada como obsoleta, se almacenará en las carpetas electrónicas con título "Obsoletos" que existen dentro de cada una de las subcarpetas electrónicas que conforman el SGC.</p> <p>La totalidad del staff será responsable de garantizar que cualquier actividad que inicien se ajuste a las versiones actuales del SGC.</p>
--------------------------------	---

Recursos humanos relacionados	General Manager Quality Manager Staff de GS
Formularios y Registros relacionados	n/a
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- PR22.GSM – Formación.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	6.2.1 / 6.2.2
Resumen descriptivo	<p>Se desarrolla con el fin de garantizar la adecuada competencia del personal de GS, así como del personal de los distintos proveedores de 1er nivel que prestan sus servicios en la organización, para llevar a cabo sus funciones, consiguiendo alcanzar y aumentar la satisfacción del cliente y cumpliendo con el compromiso mostrado en las políticas de GS.</p> <p>Pretende determinar los requisitos asociados a cada puesto de trabajo, y las necesidades formativas de todo el personal de GS y de las personas pertenecientes a los contratistas, así como la planificación, realización y evaluación de dicha formación.</p> <p>Las necesidades de formación en GLOBAL SWITCH PROPERTY MADRID S.L. pueden ser debidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios normativos. • Cambios en la tecnología empleada. • La disminución del rendimiento del personal. • La comparación del registro “Informe de Evaluación de candidato” (F02.GSM) con la “Description Job” (DJ.GSM). (especialmente para personal de nueva incorporación). • Propuestas realizadas por los propios trabajadores.

Recursos humanos relacionados	General Manager Quality Manager Staff de GS
Formularios y Registros relacionados	F01.GSM - Solicitud cobertura de trabajo F02.GSM - Informe de Evaluación de candidato F15.GSM - Formación Interna F44.GSM - Acta de Formación Interna F45.GSM - Evaluación de Acción Formativa “Description Job” “Evaluación de Necesidades Técnicas del individuo” o T.N.A. T.N.A. Scoring Matrix
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo

- PR23.GSM – Gestión del Mantenimiento Preventivo.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	6.3 / 7.1 / 7.5.1 / 7.5.3 / 7.6 / 8.2.4 / 8.5.1
Resumen descriptivo	Se desarrolla con el objetivo de definir el modelo de gestión de las actividades relacionadas con el Mantenimiento Preventivo de las instalaciones y equipos de GS, así como la responsabilidad de cada una de las actividades. Con este procedimiento se estandarizará el tratamiento de las Órdenes de Trabajo Preventivas. Afecta a todos los trabajos de mantenimiento preventivo que se realicen en las instalaciones o equipos de GS.
Recursos humanos relacionados	Facilities Manager Maintenance Manager Quality Manager Equipo de Mantenimiento

Formularios y Registros relacionados	<p>F12.GSM – Permiso de Trabajo</p> <p>F72.GSM – Procedimiento de Trabajo</p> <p>F73.GSM – Procedimiento Operativo Standard</p> <p>F75.GSM – Control de Cambios</p> <p>“Orden de Trabajo” preventiva del sistema Archibus</p> <p>“Ficha de toma de datos de la Orden de Trabajo”</p> <p>“Informe Mensual” del sistema Archibus</p> <p>“Plan Anual de Mantenimiento Preventivo” del sistema Archibus</p> <p>“Change Register”</p> <p>“Planificación semanal de trabajos”</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema Archibus</p>

- PR24.GSM – Gestión del Mantenimiento Correctivo y de las Incidencias Internas.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.6.2 / 6.3 / 7.1 / 7.5.1 / 7.5.2 / 7.5.3 / 7.5.4 / 7.5.5 / 8.2.4 / 8.3 / 8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3
Resumen descriptivo	Se desarrolla con el objetivo de definir el modelo de gestión de las actividades relacionadas con el Mantenimiento Correctivo de las instalaciones y equipos de GS, así como la responsabilidad de cada una de las actividades. Con este procedimiento se estandariza el tratamiento de las Órdenes de Trabajo Correctivas y el análisis de las Incidencias Internas, aplicándose a todos los trabajos de mantenimiento correctivo que se realicen en las instalaciones o equipos de GS.
Recursos humanos relacionados	<p>Cliente</p> <p>Contratista</p> <p>Facilities Manager</p> <p>Maintenance Manager</p> <p>Quality Manager</p> <p>Equipo de Mantenimiento</p> <p>Equipo de Seguridad</p> <p>Equipo de Limpieza</p>

Formularios y Registros relacionados	<p>F12.GSM – Permiso de Trabajo</p> <p>F72.GSM – Procedimiento de Trabajo</p> <p>F74.GSM – Procedimiento Operativo de Emergencia</p> <p>F75.GSM – Control de Cambios</p> <p>“Solicitud de Trabajo” correctivo del sistema Archibus</p> <p>“Orden de Trabajo” correctiva del sistema Archibus</p> <p>“Parte de Trabajo” emitido por contratista</p> <p>“Abnormal Incident Report”</p> <p>“Root Cause Analysis”</p> <p>“Plan de Acciones Preventivas/Correctivas”</p> <p>“Informe Mensual” del sistema Archibus</p> <p>“Change Register”</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema Archibus</p> <p>Sistema BMS</p> <p>Sistema PMS</p> <p>Sistema WinPak</p> <p>Sistema Notifier</p> <p>Sistema VESDA</p> <p>Sistema ViconNet</p>

- PR25.GSM – Gestión de no conformidades, acciones preventivas y correctivas.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.4.2 / 5.6.2 / 6.1 / 8.2.3 / 8.2.4 / 8.3 / 8.4 / 8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3
Resumen descriptivo	<p>Define el modelo de gestión de las no conformidades detectadas en el SGC de GS, así como de las acciones preventivas y correctivas necesarias, definiendo la responsabilidad de cada una de las actividades.</p> <p>El SGC de GS establece una serie de requisitos en sus documentos. El cumplimiento de dichos requisitos está fijado como un objetivo necesario dentro de la organización para garantizar la consecución de las necesidades de todas las partes involucradas en el Sistema.</p> <p>- No conformidades</p> <p>El normal desarrollo de las actividades, y las prácticas del día a día de la</p>

	<p>organización podrán detectar no conformidades potenciales o reales en el funcionamiento del SGC de la organización. Dichas no conformidades requerirán que se desarrollen acciones preventivas o correctivas según la naturaleza de la no conformidad.</p> <p>La apertura de No Conformidades se realiza en función de la información proporcionada de las siguientes fuentes de información del Sistema:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tendencia negativa o incumplimiento de un indicador.• Tendencia negativa o incumplimiento de un objetivo del SGC.• Tendencia negativa o incumplimiento de un requisito legal o de aplicación.• Aparición de una incidencia interna que afecte a los servicios prestados por la organización.• Aparición de quejas o reclamaciones o requerimientos de información en relación a los servicios prestados por la organización.• Resultados de las encuestas de los clientes.• Desviaciones detectadas en los procesos de la organización.• Cambios de los procesos motivados por decisiones del Grupo Global Switch.• Auditorías externas o internas. <p>En caso de no cumplir los niveles fijados por la organización, se procederá a realizar un análisis de las causas de tales desviaciones, que desemboca en el planteamiento de una serie de acciones preventivas o correctivas del Sistema.</p> <p>- Acciones preventivas</p> <p>Las acciones preventivas surgirán a partir de las potenciales no conformidades susceptibles de identificar en las revisiones periódicas de los procedimientos del Sistema, de las fuentes de información del Sistema, que dotan a la organización con una serie de datos que muestran la tendencia del cumplimiento o no de los niveles fijados.</p> <p>Las acciones preventivas serán gestionadas mediante el uso del formulario "F42.GSM – Informe de Incidencia Interna".</p> <p>- Acciones correctivas</p> <p>Las acciones correctivas surgirán a partir de las no conformidades detectadas en las revisiones periódicas de los procedimientos del Sistema, en especial del análisis de la consecución de los indicadores de los procesos y objetivos del Sistema.</p>
--	---

	Dichas acciones correctivas serán tratadas de la misma forma que las acciones preventivas.
Recursos humanos relacionados	Staff GS Quality Manager
Formularios y Registros relacionados	F42.GSM – Informe de Incidencia Interna F47.GSM – Acta de Reunión Interna “Plan de Acciones Preventivas/Correctivas”. “Resultados Indicadores y Objetivos del SGC”.
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Archibus Sistema BMS Sistema PMS Sistema WinPak Sistema Notifier Sistema VESDA Sistema ViconNet

- PR26.GSM – Identificación y etiquetado de los activos del Centro.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	6.3 / 7.5.2
Resumen descriptivo	Se desarrolla con el objetivo de definir el modelo de identificación y etiquetado de los activos (instalaciones y equipos) propiedad de GS. Con este procedimiento se estandarizará el lenguaje de identificación utilizado por la organización, tanto en su identificación electrónica como en su etiquetado físico.

Recursos humanos relacionados	Maintenance Manager Operations Assistant
Formularios y Registros relacionados	“Orden de Trabajo preventivo” del sistema Archibus. “Listado de Activos” del sistema Archibus
Sistemas IT implicados	Sistema Archibus

- PR27.GSM – Calibración y contrastación de los equipos de medida.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	7.1 / 7.5.1 / 7.6
Resumen descriptivo	<p>Se desarrolla con el objetivo de definir las acciones de calibración y contrastación sobre los equipos de medida instalados en el Centro propiedad de GS con el fin de asegurar que los resultados de las mediciones disponen del nivel de confianza exigido por la organización, así como definir la responsabilidad de cada una de las actividades.</p> <p>Afecta al control de los equipos de medida monitorizados por el Sistema BMS (Building Management System), así como a los medidores de energía eléctrica del Sistema PMS (Power Monitoring System) implantados en las instalaciones de GS.</p>
Recursos humanos relacionados	Maintenance Manager Operations Assistant Quality Manager
Formularios y Registros relacionados	<p>F51.GSM - Ficha de contrastación de equipos de medida</p> <p>“Orden de Trabajo preventivo” del sistema Archibus.</p> <p>“Listado de Activos” del sistema Archibus</p> <p>“Plan de Calibración y Contrastación” del sistema Archibus</p> <p>“Certificado de Calibración del equipo patrón”</p>

Sistemas IT implicados	Sistema Archibus Sistema BMS Sistema PMS
---------------------------	--

- PR30.GSM – Identificación y Evaluación de requisitos legales y de aplicación.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.6.2 / 6.3 / 7.2.1 / 7.6 / 8.5.1
Resumen descriptivo	<p>Define los métodos de identificación y evaluación de los requisitos legales y de aplicación, que rigen las actividades e instalaciones propiedad de GS.</p> <p>Es de obligado conocimiento y cumplimiento por todas las personas perteneciente a la organización, ya que es obligación de cada persona el conocer la legislación que aplica en el desarrollo de sus actividades, siendo de importancia general para la organización, ya que le permitirá conocer el grado de cumplimiento de la normativa que regula las actividades diarias y el compromiso necesario de su actualización o si por el contrario necesita establecer medidas correctoras para subsanar las posibles deficiencias encontradas.</p> <p>Si en algún momento la organización detectase el incumplimiento de alguno de los requisitos legales y de aplicación, se pondría en marcha un procedimiento de gestión de incidencia interna, utilizando para ello el formulario correspondiente "F42.GSM - Informe de Incidencia Interna", en el cual quedará recogido el requisito de la normativa incumplido, las causas que lo provocan, la solución tomada para su cumplimiento, las medidas correctoras de necesaria aplicación para asegurar que no se vuelva a producir, y la evaluación de la eficacia de las medidas tomadas.</p>

Recursos humanos relacionados	Maintenance Manager Quality Manager
Formularios y Registros relacionados	F42.GSM – Informe de Incidencia Interna “Identificación y evaluación de requisitos legales”
Sistemas IT implicados	Servidor Corporativo Sistema Archibus

- PR31.GSM – Revisión de Indicadores.

Puntos de la Norma ISO 9001:2000 relacionados	5.1 / 5.4.2 / 5.6.2 / 81 / 8.2.2 / 8.2.3 / 8.2.4 / 8.4 / 8.5.1
Resumen descriptivo	<p>Se desarrolla con el objetivo de recopilar toda la información contemplada en los diferentes indicadores implantados en SGC de GS, que permita ofrecer a la Dirección una visión del estado de la organización, así como del grado de cumplimiento de los objetivos marcados para el periodo. Con este documento se estandarizará la obtención de información de los procesos de la organización, y se conseguirá delimitar las responsabilidades de cada uno de los involucrados en la obtención de dichos indicadores.</p> <p>Los indicadores deben ser medibles y coherentes con los objetivos del SGC fijados por la organización. Estos indicadores serán mantenidos por cada uno de los responsables de cada proceso.</p> <p>Los indicadores desarrollados se exponen en el Apéndice E del Manual de GS.</p> <p>La revisión de los indicadores se realizará con un intervalo de al menos 6 meses, con el objeto de poder contar con una toma de datos intermedia de cara a la revisión anual del SGC por la Dirección, que permitirá corregir posibles tendencias negativas en los mismos, tomando las debidas acciones preventivas o correctivas</p>

	<p>que se estimen oportunas.</p> <p>Los objetivos del SGC deben ser medibles, de forma que su interpretación sea clara y concisa. Se puede consultar la lista de los objetivos del Sistema de Gestión Integrado en el Apéndice C del Manual.</p> <p>Los objetivos son revisados con una periodicidad de al menos 1 vez al año, de forma que se pueda revisar su consecución en la reunión de Revisión por la Dirección que se celebra con carácter anual.</p> <p>Los objetivos de la calidad han de estar orientados a la mejora continua, de manera que su valor ha de ser modificado en cada revisión del SGI siempre mejorando el valor obtenido durante el periodo anterior. En el caso de que, por las condiciones del Centro, no sea posible mejorar estos valores, el objetivo deberá de dejar de serlo y se incluirá dentro de los indicadores.</p>
Recursos humanos relacionados	<p>Staff GS</p> <p>Quality Manager</p>
Formularios y Registros relacionados	<p>F42.GSM – Informe de Incidencia Interna</p> <p>F47.GSM – Acta de Reunión Interna</p> <p>“Plan de Acciones Preventivas/Correctivas”.</p> <p>“Resultados Indicadores y Objetivos del SGC”.</p>
Sistemas IT implicados	<p>Servidor Corporativo</p> <p>Sistema Archibus</p> <p>Sistema BMS</p> <p>Sistema PMS</p> <p>Sistema WinPak</p> <p>Sistema Oracle</p> <p>Sistema Salesforce</p>

Para una comprensión de cómo el contenido de cada diagrama de procesos y procedimiento cubre los requisitos establecidos en la Norma, consúltase el Anexo A “Matriz equivalencias Documentación SGC-ISO 9001:2000” del presente documento.

3.2.6. Instrucciones y Planes de Actuación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la identificación formal de las instrucciones y los planes de actuación identificados como pertenecientes a la documentación del sistema de calidad, se decidió utilizar un código en el pie de página de cada documento, siguiendo la siguiente metodología:

- Instrucciones:

“INSXX.GSM.YY”

INS → Instrucción

XX → N° de dos cifras identificador del número de formulario

GSM → Global Switch Madrid

YY → N° de dos cifras identificador del número de versión del formulario

- Planes de Actuación:

“PAXX.GSM.YY”

PA → Plan de Actuación

XX → N° de dos cifras identificador del número de formulario

GSM → Global Switch Madrid

YY → N° de dos cifras identificador del número de versión del formulario

Además, en el pie de página aparece la fecha de edición de la versión de la instrucción o plan de actuación, mostrándose el mes y el año de edición.

- Listado de instrucciones y planes de actuación del SGC:

VERSIÓN	INSTRUCCIONES Y PLANES DE ACTUACIÓN
INS1.GSM	Uso del Power Monitoring
INS2.GSM	Creación de una tarjeta de proximidad
INS3.GSM	Actuación en caso de alarma de incendio
INS4.GSM	Actuación en caso de alarma de tarjeta de identificación en programa Win Pak-Pro
INS5.GSM	Resolución de incidencias informáticas
INS6.GSM	Instrucción en caso de alarma del BMS
INS7.GSM	Obtención de reportes del consumo eléctrico
INS8.GSM	Obtención de reportes del BMS
INS9.GSM	Control de las obras que se realizan en el Centro (Personal de Seguridad)
INS10.GSM	Control de las obras que se realizan en el Centro (Técnicos de Mantenimiento)
INS11.GSM	Instrucciones para crear un Mapa de LAN
INS12.GSM	Instrucciones para grabar datos en 963
INS13.GSM	Limpiar alarmas acumuladas en el 963
INS14.GSM	Sincronización del reloj de las IQs desde 963
INS15.GSM	Mantenimiento RACUS
INS16.GSM	Operativa Grupos Generadores
INS17.GSM	Funcionamiento Circuito hidráulico
INS18.GSM	Plan Calibración y Contrastación Equipos de Medida
INS19.GSM	Actuación en caso de derrame de producto ácido
INS20.GSM	Actuación para manejo de residuos para su reciclaje
INS21.GSM	Actuación en caso de derrame de producto inflamable
INS22.GSM	Actuación en caso de derrame de producto tóxico
INS23.GSM	Actuación en caso de brote de legionelosis
INS24.GSM	Solicitud de tendido de cableado
INS25.GSM	Black Building Test
INS26.GSM	Normas del Centro
INS27.GSM	Relationship Model with Customer
INS28.GSM	Energy Efficiency Improvements
INS29.GSM	Mantenimiento acometidas principales
INS30.GSM	Mantenimiento UPS
INS31.GSM	Actuación Seguridad y Mantenimiento en caso de alarma del BMS
INS32.GSM	Localización de LAN Broken en anillo IQ2
INS33.GSM	Protocolo de acceso salas BT
INS34.GSM	Protocolo de acceso salas Global Crossing
INS35.GSM	Instrucciones para recuperar y descargar programación en un IQ2
INS36.GSM	Guía de buenas prácticas
INS37.GSM	Comunicación alarmas BMS de Seguridad a Mantenimiento

VERSIÓN	INSTRUCCIONES Y PLANES DE ACTUACIÓN
INS38.GSM	Revisión alarmas BMS por turno
PA1.GSM	Actuación en torres de refrigeración en caso de frío extremo
PA2.GSM	Sistema de extinción de incendios por CO ₂ . Trabajos de inspección, rondas de supervisión y mantenimientos de duración muy breve
PA3.GSM	Sistema de extinción de incendios por CO ₂ . Trabajos de mantenimiento prolongado, trabajos de limpieza y de larga duración
PA4.GSM	Vaciado de torres para dejarlas fuera de servicio
PA5.GSM	Arranque en carga de los generadores
PA6.GSM	Mantenimiento de UPS
PA7.GSM	Rotura tubería provisional alimentación RACU's
PA8.GSM	Desconexión de trafos para mantenimiento
PA9.GSM	Manual Operación Grupos de Producción de Aire Comprimido
PA10.GSM	Conmutación Manual de los CTs en caso de fallo automático
PA11.GSM	Manual Operación Unidades de Presurización Sala de Bombas
PA12.GSM	Falta de suministro en una de las líneas de Unión Fenosa
PA13.GSM	Falta de suministro en las dos líneas de Unión Fenosa
PA14.GSM	Fallo Automático Bombas P17 Generadores
PA15.GSM	Fallo Automático Bombas Gasoil Generadores
PA16.GSM	Arranque Grupos Generadores en caso Fallo Total del Sistema
PA17.GSM	Fallo de una o dos bombas del circuito de condensación (solo planta baja)
PA18.GSM	Guía de Buenas Prácticas en Construcción
PA18.GSM	Perdida de presión en circuito de condensación
IV1.GSM	Instrucciones para las visitas
IV1ING.GSM	Security Information

Las instrucciones se han diseñado con el objetivo de contener información en un grado de detalle tal que permita al lector el ejecutar un determinado trabajo o actividad con un riesgo mínimo de equivocación.

Las planes de actuación se han diseñado con el objetivo de ser documentos con contenido muy específico y detallado, a ser utilizado por parte del Equipo de Mantenimiento y Seguridad, como material de formación, permitiéndoles conocer cómo deben actuar ante determinadas situaciones anómalas de los equipos o instalaciones.

Las instrucciones y planes de actuación definidos en el SGC, están a su vez apoyados en los documentos desarrollados a partir de los formularios “F72.GSM – Procedimiento de Trabajo”, “F73.GSM – Procedimiento Operativo Standard” y “F74.GSM – Procedimiento Operativo de Emergencia”, los cuales reciben una vez cumplimentados el mismo tratamiento que las instrucciones y planes de actuación del SGC.

A modo ilustrativo, a continuación se muestra el listado de Procedimientos Operativos de Emergencia identificados y desarrollados:

EOP LIST FOR SITE MADRID**GLOBAL
SWITCH**

No.	M&E System	EOP Ref #	Título Procedimiento Operativo Emergencia (POE)
1,0	Equipos Eléctricos	1.01	Corte Alimentación Líneas A y B
		1.02	Corte Alimentación Línea A
		1.03	Corte Alimentación Línea B
		4.8.2.4	Disparo interruptor de 15 KV Alimentación Transformador
		4.13.2.1	Conmutación Manual Bus-Coupler Centro de Transformación
		1.06	Fallo de un Transformador en Centro de Transformación del Edificio Principal
		1.07	Fallo de un Transformador en Centro de Transformación del Edificio de Energía
		1.08	Fallo Cuadro Torres Refrigeración (MCC2)
		1.09	Fallo Cuadro Bombas Circuito Hidráulico (MCC1)
		1.10	Fallo Cuadro Generadores (MCCGEN)
		1.11	Disparo de un Interruptor Masterpact
		4.21.2.1	Apagado de emergencia de PDUs B3 y B4
2,0	Generadores y Sistema de Gasoil	4.21.2.2	Apagado de emergencia de PDUs GDI
		2.01	Fallo/alarma Generador
		6.1.2.1	Arranque manual Generadores
		2.03	Fallo Bomba Sistema Gasoil
		2.04	Fallo Bomba P17
		2.05	Fallo Sistema PLC Generadores
		2.06	Fallo Sistema Aire Comprimido
3,0	UPS	2.07	Fuga de Gasoil
		3.01	Alarma "Service UPS" unidad UPS Riello-Enerdata
		3.02	Fallo unidad UPS Riello-Enerdata (pérdida de redundancia de N+1 a N)
		3.03	Fallo unidad UPS Eaton (pérdida de redundancia de N+1 a N)
		3.04	Fallo unidad UPS Chloride (pérdida de redundancia de N+1 a N)
		4.14.2.3	ByPass Externo UPS Riello-Enerdata B3 y B4 (alimentación por red sucia)
		4.14.2.4	ByPass Externo UPS Riello-Enerdata Arsys-GB3 (alimentación por red sucia)
		4.14.2.9	ByPass Externo UPS Eaton (CG.2R.UPS.IT.A)
		4.14.2.10	ByPass Externo UPS Eaton (CG.2R.UPS.IT.B)
		3.08	ByPass Externo UPS Eaton V&C CRACs (alimentación por red sucia)
		3.09	ByPass Externo UPS Chloride (alimentación por red sucia)
		3.10	Fallo unidad Rectificador PB-Design
		3.11	Fallo unidad Rectificador Chloride
4,0	Sistemas de Refrigeración	3.12	ByPass UPS Chloride 20 KVA
		3.13	ByPass UPS Riello-Enerdata 20 KVA
		3.13	Fallo UPS Riello-Enerdata 6 KVA (descrito en el EOP de fallo UPS 160 KVAs)
		4.01	Fallo Bombas Torre Refrigeración (MCC2)
		4.02	Alto nivel de Legionela
		4.03	Fallo Bomba Circuito Hidráulico (N+1 a N)
		4.04	Fallo Conjunto Bombas Circuito Hidráulico Planta Baja
5,0	CRACs & Unidades de Clima	4.05	Fallo/alarma Variador de Frecuencia Bomba Circuito Hidráulico
		4.06	Fallo Unidad de Presurización
		5.01	Fallo CRAC Airedale
		5.02	Fallo CRAC Montaire CT Sótano
		5.03	Fallo CRAC Montaire Sala Terremark C4
		5.04	Fallo CRAC Stulz
		5.05	Fallo Bote Humectación
6,0	Sistemas Contra Incendio	5.06	Fallo AHU
		5.07	Fallo Sistema VRV Daikin en CT
		6.01	Alarma Investigación Incendio
		6.02	Alarma Evacuación
		6.03	Alarma Fuego Sistema VESDA
		6.04	Alarma Detector Humos
		6.05	Fallo PC Sistema NOTIFIER
		6.06	Fallo Central NOTIFIER
		2.1.2.2	Fallo Comunicaciones Central NOTIFIER - PC NOTIFIER
		6.08	Fallo PC Sistema VESDA
		6.09	Alarma/Fuga Sistema Supresión Incendio por gas CO2
		6.10	Disparo Extintor Incendios
		6.11	Activación Sistema Supresión Incendio por gas CO2
		6.12	Activación Red Rociadores
7,0	BMS y PMS	6.13	Fuga de Agua en Tubería Sistema Contra Incendios
		6.14	Activación Sistema Agua Nebulizada
		5.3.2.1	Pérdida Comunicaciones LAN BMS IQ2
		7.02	Fallo Controlador IQ2
		7.03	Fallo Controlador IQ3
		7.04	Fallo PC Sistema BMS
		7.05	Alarma Sonda Temperatura BMS
		7.06	Alarma Sonda Humedad Relativa BMS
		7.07	Alarma Sistema Inundación BMS
		7.08	Pérdida Comunicaciones Sistema PMS
		7.09	Pérdida Comunicaciones Conjunto/Anillo Medidores Sistema PMS
		7.10	Fallo Medidor Energía Sistema PMS
		7.11	Fallo PC Sistema PMS
8,0	Hidráulica	7.12	Avería/Sustitución Acelerador INTESIS
		5.3.2.9	Fallo Tarjeta 3xtend
		8.01	Corte Suministro Agua al Edificio
9,0	General	3.24.2.2	Fuga Agua Tubería Hidráulica
		9.01	Fallo Ascensor / Rescate Personas
		9.02	Fallo Montacargas
		9.03	Fallo Sistema Control Accesos a Sala Técnica Cliente
		9.04	Alarma Terremoto
		9.05	Alarma Bomba
		9.06	Alarma Frio Extremo/Muy Bajas Temperaturas Exteriores
		9.07	Alarma Fuerte Lluvia
		9.08	Alarma Fuerte Nevada
		9.09	Accidente Laboral

3.2.7. Registros y formularios del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los productos de los procesos y procedimientos son los formularios y registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Los formularios consisten en documentos que utilizan una plantilla prediseñada, la cuál debe ser cumplimentada con la información indicada, pasando a ser un registro, mientras que los registros , aparte de ser formularios cumplimentados, son archivos de información generados por los sistemas de IT de la organización.

Para la identificación formal de los formularios dentro de la documentación del sistema de calidad, se decidió utilizar un código en el pie de página de cada registro, siguiendo la siguiente metodología:

“FXX.GSM.YY”

F → Formulario

XX → N° de dos cifras identificador del número de formulario

GSM → Global Switch Madrid

YY → N° de dos cifras identificador del número de versión del formulario

Además, en el pie de página aparece la fecha de edición de la versión del formulario, mostrándose el mes y el año de edición.

- Listado de formularios del Sistema de Gestión de Global Switch Madrid:

VERSIÓN	FORMULARIOS
F01.GSM	Solicitud cobertura puesto de trabajo
F02.GSM	Informe de evaluación de candidato
F07.GSM	R.F.A.
F08.GSM	Factura
F10.GSM	Informe de una queja - reclamación
F11.GSM	Encuesta de satisfacción del cliente
F12.GSM	Permiso de trabajo
F14.GSM	Evaluación contratista
F15.GSM	Formación interna
F16.GSM	Solicitud de Acceso
F17.GSM	Designación de Autorizador de Acceso
F18.GSM	Listado Tarjetas permanentes del cliente
F19.GSM	Lista de Contactos de Acceso Primario
F21.GSM	Solicitud de Acceso a datos del CCTV
F33.GSM	Abono
F38.GSM	Acta de reunión
F39.GSM	Entrega de documentación actualizada
F42.GSM	Informe de Incidencia Interna
F43.GSM	Versiones actuales de los diagramas de procesos
F44.GSM	Acta de formación interna
F45.GSM	Evaluación de acción formativa
F46.GSM	Formulario auditoria
F47.GSM	Acta de reunión interna
F51.GSM	Ficha Contratación Equipos de Medida
F54.GSM	Responsabilidad de acceso
F57.GSM	Solicitud de Servicios
F58.GSM	Registro individual de acceso
F59.GSM	Gestión de llaves
F61.GSM	FRR and Access Card Declaration
F62.GSM	Solicitud Servicios de Tendido de Cableado
F64.GSM	Solicitud Permiso de trabajo
F65.GSM	Customer Incident Report
F67.GSM	FRR Cuestionario
F68.GSM	Informe diario Seguridad
F69.GSM	Registro de mercancías
F72.GSM	Procedimiento de Trabajo
F73.GSM	Procedimiento Operativo Standard
F74.GSM	Procedimiento Operativo de Emergencia
F75.GSM	Control de Cambios

A continuación se describe cada uno de los formularios del sistema:

- F01.GSM - Solicitud cobertura puesto de trabajo

	<p>Utilizado para solicitar la cobertura de un puesto de trabajo dentro de la compañía.</p> <p>Este formulario está destinado a ser cumplimentado por el responsable del área que solicita una nueva incorporación.</p> <p>El solicitante debe describir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualificaciones y experiencia requeridas para el puesto. - Requisitos esenciales del candidato. - Requisitos deseables. - Experiencia previa esencial. - Experiencia previa deseable. - Habilidades y conocimientos esenciales. - Habilidades y conocimientos deseables. <p>El formulario debe ser aprobado por el Managing Director.</p> <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
--	--

- F02.GSM - Informe de evaluación de candidato

	<p>Utilizado para evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos demandados a un candidato a un puesto de trabajo de la compañía.</p> <p>Este formulario está destinado a ser cumplimentado por el responsable del área que solicita una nueva incorporación, ejerciendo las funciones de evaluador.</p> <p>El evaluador debe describir:</p>
--	--

[illegible]

- Nombre del Candidato
- Evaluación de las cualificaciones y experiencia del candidato, seleccionando un valor numérico para cada área de evaluación, siendo 0 la mínima puntuación y 5 la máxima.
- Indicación de la decisión de aptitud del candidato.
- Observaciones adicionales.


El formulario debe ser firmado por el evaluador.

El candidato que mayor puntuación obtenga será el mejor posicionado para su incorporación a la compañía.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

- F07.GSM – R.F.A. (Request For Authorization)

Global Switch Property Madrid S.L.
 C/ Victoria, 4 – Madrid 28022 – España
 Tel: + 34 93 322 06 00 Fax: + 34 93 322 06 01
www.globalswitch.com
 N.I.F.: 542709989



REQUEST FOR AUTHORIZATION			
Project title:			RFA No.
Operating unit:		Project category:	
Date of submission:		Project no.	
Investigation leader:		Auth prepared by:	
Description of project:			
Justification:			
Project costs: (in local currency)		Total Capital:	
Project Criticality - Business - Timing - Other		Revenue: Annual rent return: Term of agreement:	
Authority level required:			
Proposed by:	Signature:	Date:	Commercial:
Technical:	Approval:		

Utilizado para solicitar a GS HQ la aprobación de la realización de un nuevo proyecto que conlleve una inversión.

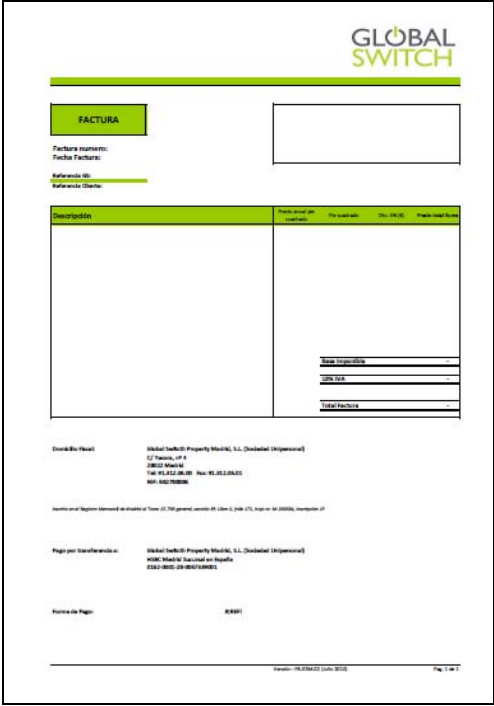
Este formulario está destinado a ser cumplimentado por el responsable del proyecto.

El solicitante debe describir:

- Título del proyecto.
- Descripción del proyecto.
- Costes totales del proyecto.
- Aprobaciones a nivel local.
- Desglose de costes.
- Descripción de los riesgos.
- Puntos críticos.
- Recursos necesarios de personal de GS o

	<p>externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de responsabilidades del personal. <p>El formulario debe ser enviado a GS HQ para obtener un número de PO CAPEX asignado a dicho proyecto.</p> <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word, si bien la PO CAPEX generada a partir de él, se obtendrá del sistema Oracle.</p>
--	---

- F08.GSM - Factura

	<p>Utilizado para presentar la facturación de los servicios prestados por GS a sus clientes.</p> <p>Este formulario debe ser cumplimentado por el departamento financiero, y ser enviado a los clientes.</p> <p>Se debe describir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de factura (correlativo). - Fecha factura. - Datos de contacto financieros del cliente. - Descripción del concepto a facturar. - Descripción de los costes - Cálculo de la cantidad total a facturar - Forma de pago. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel. La facturan surge como consecuencia última de las Órdenes de Compra (P.O.) generadas previamente en el sistema Oracle, que conllevan una facturación a un cliente.</p>
--	--

• F10.GSM – Informe de Queja-Reclamación

Global Switch Property Madrid S.L.
C/ Vitoria, 4 - Madrid 28022 - España
Tel: +34 91 312 00 00 Fax: +34 91 312 00 01
www.gsproperty.com
N.I.F.: B-42788886

GLOBAL SWITCH

INFORME DE QUEJA / RECLAMACIÓN

Fecha de comunicación: _____

Comunicada por: _____
Empresa: _____
Cargo: _____
Tel.: _____
e-mail: _____

Descripción de la queja/reclamación: _____

(Ha ocurrido anteriormente?): ☐ SI ☐ NO

Revisada por: _____
Cargo: _____
Fecha: _____

Localización de la incidencia: _____

Servicios afectados	Comprobado	Incidencia
Suministro eléctrico		
Control Ambiental		
Seguridad		
Limpieza		
Otros:		

Causa de la queja / reclamación: _____

Solución adoptada: _____

Medidas correctivas: _____

Version: F10.GSM.02 (Oct.2010) Pág. 1 de 2

Utilizado para registrar las quejas o reclamaciones efectuadas por los clientes de GS en referencia a la calidad de los servicios prestados.

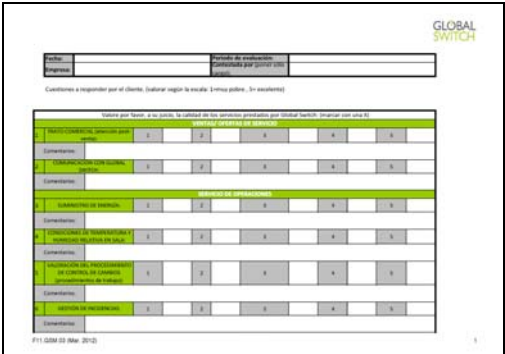
Este formulario debe ser cumplimentado por el Customer Services Manager de GS, al ser él el punto de contacto con los clientes

Se debe describir:

- Fecha de recepción de la queja.
- Datos del comunicante.
- Descripción de la queja/reclamación.
- Responsable de su revisión.
- Localización de la incidencia.
- Servicios afectados.
- Causa de la queja/reclamación.
- Solución adoptada.
- Medidas correctivas definidas para prevenir su recurrencia.
- Comprobación de la eficacia de la solución adoptada.
- Observaciones.
- Indicación de afección a SLA (Service Level Agreement).
- Datos de tiempo y coste de la incidencia.
- Fecha de resolución y envío del informe al cliente.

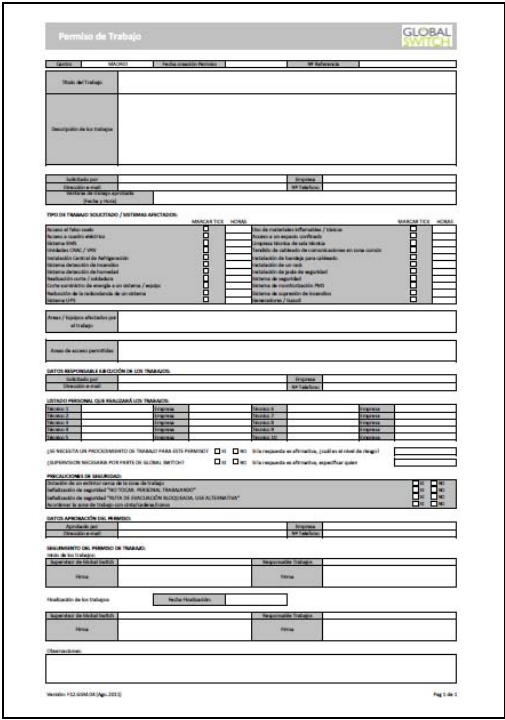
Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

- F10.GSM – Informe de Queja-Reclamación


	<p>Utilizado para registrar las opiniones del cliente respecto a diferentes áreas del negocio tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ventas/Ofertas de servicio. - Servicio de Operaciones. - Departamento Financiero. - Mantenimiento. - Seguridad. - Limpieza. - Opciones de mejora del servicio. <p>Este formulario debe ser enviado por el Customer Services Manager de GS a los clientes al menos una vez al año, los cuales valorarán cada pregunta con una puntuación de 1 a 5 (siendo 5 la máxima puntuación).</p> <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
---	--

- F12.GSM – Permiso de Trabajo.

	<p>Utilizado como documento de seguimiento de la ejecución de aquellos trabajos que requieren la toma de medidas en materia de prevención de riesgos laborales tales como: trabajos de corte/soldadura, trabajos en tensión,...</p> <p>Este formulario es redactado por el Quality Manager antes de iniciarse los trabajos.</p>
--	---

	<p>Contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título y Referencia del trabajo a realizar - Descripción del trabajo - Datos del solicitante - Sistemas/Equipos afectados por el trabajo y áreas afectadas. - Responsable de la ejecución del trabajo. - Datos de los técnicos - Información sobre si requiere Procedimiento de Trabajo y supervisión continua por GS. - Información sobre la necesidad de utilizar Equipos de Protección Individual o elementos de delimitación. - Firmas al inicio y finalización del trabajo por parte del supervisor de los trabajos y del responsable de su ejecución. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel.</p>
--	---

• F14.GSM – Evaluación de Contratista.

	<p>Utilizado para llevar a cabo la evaluación de los servicios prestados por un contratista de GS.</p> <p>Este formulario debe ser cumplimentado por el Facilities Manager de GS Madrid, al ser el responsable de gestionar a los contratistas de 1^{er} y 2^o Nivel, al menos una vez al año.</p> <p>Se debe responder a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Periodo de evaluación. - Datos del contratista. - Valoración del servicio prestado, eligiendo un valor entre 0 y 5, siendo 5 las máxima puntuación). Las áreas evaluadas son:
---	---

Evaluación de contratista		GLOBAL SWITCH	
Información / Evaluation		Fecha Evaluación / Evaluation Period	
Nombre del evaluador / Evaluator Name			
Nombre del Contratista / Contractor Name			
Valoración del Servicio Prestado / Service Rating (de 0 a 5, siendo 5 the maximum rating)			
Cumplimiento de los plazos / Compliance with the deadlines			
Flexibilidad / Flexibility			
Conocimientos técnicos / Technical knowledge			
Comunicación / Communication			
Calidad Ejecución de los Trabajos / Works Execution Quality			
Reportes / Reports			
Cumplimiento términos contrato / Contract terms compliance			
Puntuación Total / TOTAL SCORE			0
Observaciones / Observations			
Otros posibles contratistas / Other possible contractors			
¿Considera a contratar de nuevo? / Would you contract the service again?			
¿Recomienda otros tipos de servicio en GS? / Does it carry out another service for GS?			
Si lo hace, por favor especifique cuál / If yes, please specify			
Firma evaluador / Evaluator sign			

F15.GSM.03 (May. 2010) Pág. 1 de 1

- Cumplimiento de los plazos.
- Flexibilidad.
- Conocimientos técnicos.
- Comunicación.
- Calidad ejecución de los trabajos.
- Reportes.
- Cumplimiento términos contrato.

Obteniéndose una puntuación total para el contratista.

- Observaciones.
- Otros posibles contratistas.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel.

• F15.GSM – Formación interna

GLOBAL SWITCH	
<p>Global Switch Property Madrid S.L. C/ Viento, 41 - Madrid 28022 - España Tel.: +34 91 512 56 00 / Fax: +34 91 512 06 01 www.globalswitch.es N.I.F.: B-82708986</p>	
FORMACIÓN INTERNA	
Nº Solicitud:	
Fecha:	
Solicitante:	
Formación solicitada:	
Asistentes:	
Descripción del contenido del curso:	
Duración del curso:	
Coste de la formación:	
Beneficios que se esperan obtener con la formación:	
Solicitada por:	
Aprobada por:	
Autorizada por:	
<p>NOTA: anexas a la solicitud el presupuesto de la formación solicitada. Una copia de las certificaciones de los cursos se deberá adjuntar al currículum disponible del personal.</p>	

Versión: F15.GSM.02 (Jun. 2011) Pág. 1 de 1

Utilizado para llevar solicitar la aprobación para la realización de una acción formativa.

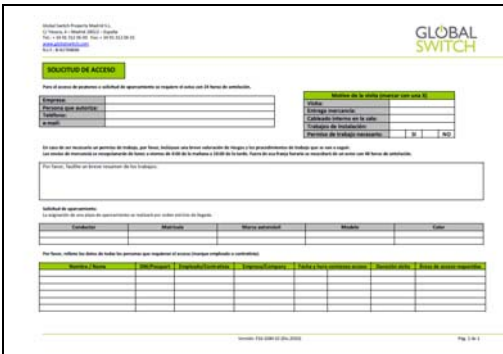
Este formulario debe ser cumplimentado por el solicitante de la acción formativa o en su defecto por el responsable del área.

Se debe detallar lo siguiente:

- Nº Solicitud (8 dígitos correspondientes a "Año/Mes/Día")
- Datos del solicitante.
- Descripción y contenido de la formación solicitada.
- Asistentes a la formación.
- Duración de la formación.
- Coste de la formación.

	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios que se esperan obtener. - Firmas del solicitante, del aprobador o responsable del área, y del autorizador <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
--	--

• F16.GSM – Solicitud de acceso.

	<p>Utilizado para la comunicación de los datos de las personas que visitarán el Centro. Este formulario debe ser empleado tanto por el personal de GS como por sus clientes para su envío al Servicio de Seguridad. Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del solicitante del acceso (debe ser una persona designada como autorizador de acceso por GS o por el cliente). - Motivo de la visita. - Si se va a realizar algún trabajo, una descripción breve del mismo. - Datos del vehículo (si aplica). - Datos de las personas que visitarán el Centro, duración de la visita y áreas de acceso requeridas. <p>Este formulario será validado por Seguridad, y utilizará la información para introducirla en el sistema WinPak de control de accesos con el objeto de crear la tarjeta de acceso de cada persona, la cual será entregada a su llegada al Centro.</p>
--	--

- F17.GSM – Designación de Autorizador de acceso.

GLOBAL SWITCH	
DESIGNACIÓN DE AUTORIZADOR DE ACCESO	
Nombre del Designador:	Yell. Contacto:
Compañía:	e-mail:
Fecha de designación:	
Nombre del autorizador de acceso:	
Compañía:	Tel. Contacto:
DNI / Pasaporte:	e-mail:
Modelo vehículo:	Matrícula vehículo:
Áreas de acceso solicitadas:	
Comentarios adicionales:	
Firma del designador:	Firma del autorizador:
Para uso administrativo de Global Switch:	
Num. Tarjeta:	
Nivel de acceso:	
Nivel de acceso del cliente:	
Fecha de caducidad de la tarjeta:	
Nombre Representante Dirección Global Switch:	
Firma Representante de la Dirección de Global Switch:	Fecha de aprobación:

Utilizado para la comunicación de los datos de las personas nombradas como autorizadores de acceso.

Este formulario debe ser empleado tanto por GS como por sus clientes para la designación de los autorizadores de acceso y su comunicación al Servicio de Seguridad. Se debe detallar lo siguiente:

- Datos del Designador del autorizador de acceso.
- Datos del autorizador de acceso.
- Áreas de acceso solicitadas para el autorizador.
- Comentarios adicionales.
- Firmas de Designador y autorizador.
- Datos cumplimentados por Seguridad a partir del sistema WinPak, tales como: número de tarjeta de acceso, nivel de acceso asignado, fecha caducidad de la tarjeta.
- Firma por GS y fecha aprobación.


Este formulario será validado por Seguridad, y utilizará la información para introducirla en el sistema WinPak de control de accesos con el objeto de crear la tarjeta de acceso de cada autorizador de accesos.

Este formulario debe ser empleado tanto por GS como por sus clientes para la comunicación al Servicio de Seguridad de este tipo de usuarios..

- Datos de la compañía.
- Fecha de edición del listado.
- Listado de los autorizadores de acceso.
- Listado con los datos de las personas con tarjeta de acceso permanente, indicando datos del vehículo si procede, y especificando las áreas de acceso de cada individuo.

Este formulario será validado por Seguridad, y utilizará la información para introducirla en el sistema WinPak de control de accesos con el objeto de crear la tarjeta de acceso permanente de cada usuario, la cual será entregada cuando el usuario llegue por primera vez al Centro.

- F19.GSM – Listado de Contactos de Acceso Primario.

	<p>Utilizado para la comunicación de los datos de las personas que han sido asignadas como contactos de acceso primario, que serán contactadas en caso de un acceso de emergencia, en el orden indicado.</p> <p>Este formulario debe ser empleado tanto por GS como por sus clientes para la comunicación al Servicio de Seguridad de este escalado de contacto.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos de la compañía. - Fecha de edición del listado. - Listado de contactos de acceso primario indicando nombres, email y teléfono. <p>Este formulario será validado por Seguridad, y utilizará la información en el caso de que se produzca un acceso de emergencia.</p>
---	---

- F21.GSM – Solicitud de Acceso a Datos del CCTV.

	<p>Utilizado para la solicitud de acceso a imágenes registradas por el sistema de vigilancia CCTV (sistema ViconNet) por parte de una persona.</p> <p>Este formulario debe ser empleado tanto por una persona para la solicitud de acceso a imágenes grabadas de GS.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos de solicitante (nombre/compañía,
--	---

GLOBAL SWITCH	
SOLICITUD DE ACCESO A DATOS DEL CCTV	
Fecha:	
Nombre:	
Corrección:	
e-mail:	
Tel.:	
Indique el motivo de su interés por el sistema de CCTV	
Localización de la cámara del sistema CCTV	
¿Qué vídeo es el que desea visualizar?	
¿Qué fecha y hora se solicita?	
¿Las imágenes son de su persona o de otros?	
¿Está dispuesto a ver la grabación sin obtener copia?	
¿Aceptaría una secuencia de fotografías en lugar de una película?	
<p>1.- Sus derechos están protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos, una copia de la misma se encuentra disponible en la oficina de Global Switch Madrid.</p> <p>2.- Con el fin de identificarle en las imágenes, puede que se le solicite una fotografía.</p> <p>3.- Su solicitud deberá ser tramitada en un plazo máximo de 21 días.</p>	
Firma del solicitante:	
<p>Version: F33.GSM(3) (20-2011) Pág. 1 de 2</p>	

email y teléfono).

- Fecha de la solicitud.
- Motivo para solicitar la visualización de imágenes.
- Localización de la cámara.
- Fecha y hora aproximada de visualización.

Este formulario será validado por GS para evaluar la aprobación del acceso a imágenes grabadas por el sistema ViconNet.

• F33.GSM – Abono.

<p>Utilizado por el Departamento Financiero de GS para la comunicación formal de la devolución de una cantidad económica a un cliente.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de factura (correlativo). - Fecha factura. - Datos de contacto financieros del cliente. - Descripción del concepto a facturar. - Descripción de los costes - Cálculo de la cantidad total a facturar - Forma de pago. <p>Este formulario se encuentra disponible en</p>

[illegible]

- F38.GSM – Acta de Reunión.

	<p>Utilizado por cualquier área del negocio para dejar constancia de las reuniones realizadas ya sea con contratistas o con clientes.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fecha y lugar de la reunión.- Datos de los asistentes (nombres, cargo, empresa).- Notas / Observaciones dela reunión.- Firma del creador del acta. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
--	--

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: 0.8em;"> Global Switch Property Madrid S.L. C/ Venero, 4 - Madrid 28022 - España Tel.: + 34 91 312 06 00 Fax: + 34 91 312 06 01 www.globalswitch.com N.I.F.: B-62788866 </div> <div style="text-align: right;"> </div> </div> <div style="background-color: #92d050; padding: 2px; margin-top: 10px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 0.8em;"> ACTA DE REUNIÓN </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%; font-size: 0.7em;">Fecha de la reunión:</td> <td style="width: 50%; font-size: 0.7em;">Hora de salida:</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 0.7em;">Hora de entrada:</td> <td style="font-size: 0.7em;">Lugar de la reunión:</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%; font-size: 0.7em;">Compañía:</td> <td style="width: 50%; font-size: 0.7em;">Relación con Global Switch:</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 0.7em;">Actividades realizadas:</td> <td style="font-size: 0.7em;">Nombre Representante/s compañía:</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 0.7em;">Presentes por Global Switch:</td> <td style="font-size: 0.7em;">(Nombres y Cargo)</td> </tr> </table> <div style="background-color: #92d050; padding: 2px; margin-top: 5px; font-size: 0.7em;"> Notas/Observaciones de la reunión: </div> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 5px;"></div> <div style="margin-top: 10px; font-size: 0.7em;"> Realizado por: </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 0.6em; margin-top: 10px;"> Versión: F39.GSM.02 (Jul 2020) Pág. 1 de 1 </div>	Fecha de la reunión:	Hora de salida:	Hora de entrada:	Lugar de la reunión:	Compañía:	Relación con Global Switch:	Actividades realizadas:	Nombre Representante/s compañía:	Presentes por Global Switch:	(Nombres y Cargo)	<p>El acta de reunión con clientes se adjuntará al Informe Mensual de los Servicios Prestados, para el seguimiento de las acciones acordadas.</p>
Fecha de la reunión:	Hora de salida:										
Hora de entrada:	Lugar de la reunión:										
Compañía:	Relación con Global Switch:										
Actividades realizadas:	Nombre Representante/s compañía:										
Presentes por Global Switch:	(Nombres y Cargo)										

• F39.GSM – Entrega Documentación Actualizada.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: 0.8em;"> Global Switch Property Madrid S.L. C/ Venero, 4 - Madrid 28022 - España Tel.: + 34 91 312 06 00 Fax: + 34 91 312 06 01 www.globalswitch.com N.I.F.: B-62788866 </div> <div style="text-align: right;"> </div> </div> <div style="background-color: #92d050; padding: 2px; margin-top: 10px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 0.8em;"> ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Con la firma de este formulario se asume la entrega de la versión actualizada del documento mencionado en el mismo, entendiéndose que se procederá a la retirada del documento cuya versión ha quedado obsoleta.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%; font-size: 0.7em;">Nombre documento:</td> <td style="width: 50%; font-size: 0.7em;">Versión:</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 0.7em;">Revisión:</td> <td style="font-size: 0.7em;">Fecha de actualización:</td> </tr> </table> <div style="background-color: #92d050; padding: 2px; margin-top: 5px; font-size: 0.7em;"> Modificaciones/Control de cambios: </div> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; margin-top: 5px;"></div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 10px;">El encargado de gestionar esta documentación deberá sustituir las partes obsoletas por las actualizadas.</p> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Gracias por su colaboración.</p> <div style="margin-top: 10px; font-size: 0.7em;"> Firma de receptor/encargado documentación: </div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin-left: 100px;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 0.6em; margin-top: 10px;"> Versión: F39.GSM.02 (Ago. 2011) Pág. 1 de 1 </div>	Nombre documento:	Versión:	Revisión:	Fecha de actualización:	<p>Utilizado por el Quality Manager para el registro de la entrega de documentación del SGC actualizada a contratistas o clientes.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del documento/s. - Nº de Versión. - Fecha de actualización. - Descripción de las Modificaciones o Control de cambios. - Firma del receptor. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
Nombre documento:	Versión:				
Revisión:	Fecha de actualización:				

• F42.GSM – Informe de Incidencia Interna.

GLOBAL SWITCH	
INFORME DE UNA INCIDENCIA INTERNA	
Referencia:	
Nº O.T. CORRECTIVA ASIGNADA:	
Incidencia:	
Fecha inicio:	Hora inicio:
Fecha cierre:	Hora cierre:
Revisado por:	
Cargo:	
Descripción de la incidencia, localización en el edificio y personas involucradas en la resolución:	
¿Ha ocurrido anteriormente? SI NO	
¿Solución inmediata? SI NO	
Servicios afectados	Incidencia
Suministro eléctrico:	
Control Temperatura:	
Control Humedad:	
Seguridad:	
Limpieza:	
Otros:	
Versión: F42-GSM-03 (Dic-2011) Pág. 1 de 2	

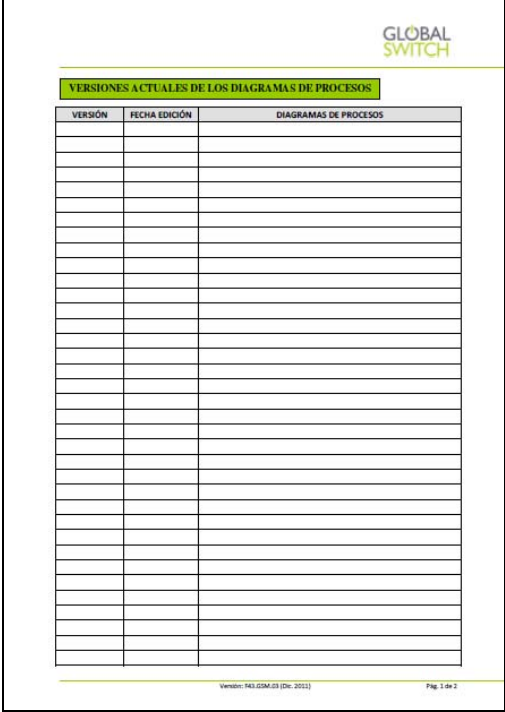
Utilizado por el Quality Manager para el registro de las incidencias ocurridas en la compañía, que provengan ya sea de incumplimientos o tendencias negativas tanto de un indicador como de un objetivo del SGC..

Se debe detallar lo siguiente:

- Referencia del Informe.
- Título de la incidencia.
- Fecha y hora de inicio.
- Fecha y hora de cierre.
- Datos del responsable de su revisión.
- Descripción de la incidencia.
- Servicios afectados.
- Causa/s que provocaron la incidencia.
- Solución inmediata adoptada.
- Medidas correctivas para alcanzar su solución.
- Comprobación de la eficacia de la solución aplicada.
- Análisis de tiempo y coste.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word, si bien, utilizará los reportes suministrados por los diferentes sistemas operativos para el análisis de la causa y la posterior comprobación de la eficacia de la solución implantada.

• F43.GSM – Versiones actuales de Diagramas de Procesos.




Utilizado por el Quality Manager para el registro de las últimas versiones aplicables de los diagramas de proceso de la compañía.

Se debe detallar lo siguiente:

- Número de versión del diagrama.
- Fecha de edición del diagrama.
- Título del diagrama.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

• F44.GSM – Acta de Formación interna.




Utilizado por el impartidor de una acción formativa para el registro de los asis tentes a dicha formación.

Se debe detallar lo siguiente:

- Título de la acción formativa.
- Fecha de la formación, lugar y horas empleadas.
- Datos de los asistentes.
- Datos del profesor/es.


Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word, el cual debe ser aprobado tras su cumplimentación por el Operations Manager.

- F45.GSM – Evaluación de Acción Formativa.

	<p>Utilizado por el asistente a una acción formativa para la valoración de la formación recibida, así como para la evaluación posterior de la formación por parte del responsable del área de negocio a la que pertenece dicho asistente.</p> <p>El asistente debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de la acción formativa. - Nombre del asistente y fecha de la formación. - Evaluación de la acción formativa (escogiendo un valor entre 1 y 5, siendo 5 el valor máximo). <p>El responsable del área debe detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la eficacia de la formación recibida (escogiendo un valor entre 1 y 5, siendo 5 el valor máximo). <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
---	--

- F46.GSM – Formulario de Auditoria.

	<p>Utilizado por el auditor/es interno para el registro de los resultados desprendidos de la realización de la auditoria interna del SGC.</p>
--	---


	PROYECTO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA (SGI) INFORME DE AUDITORÍA Y CONFIRMACIÓN DE ACCIONES	
Auditoría nº: _____ INFORME DE AUDITORÍA		
Área/s Auditada/s: _____		
Motivo de la auditoría: _____		
Fechas de realización: _____		
RELACIÓN DE PARTICIPANTES		
Auditores:		
Nombre y Apellidos	Cargo	
Auditados:		
Nombre y Apellidos	Área/Actividad	Cargo
<small> Las no conformidades han sido aclaradas por el equipo auditor y entendidas por los auditados. El responsable del área auditada recibe una copia de este informe. Esta Auditoría se ha realizado a través de muestreo por lo que pueden existir otras desviaciones/ no conformidades no identificadas en el informe. En el plazo no superior a 10 días naturales el responsable del área auditada debe presentar al Delegado de Calidad el Plan de Acciones Correctoras indicando las acciones propuestas y la fecha prevista para su implantación. </small>		
Firma del Auditor: _____		Firma del Auditado: _____
Confirmación de Acciones		
Confirmando que las acciones acordadas han sido realizadas de acuerdo con lo especificado.		
Firma del Delegado de la Calidad: _____		Fecha: _____
<small> Versión: F47.GSM.03 (Ene.2009) </small>		

El auditor debe detallar lo siguiente:

- Área auditada.
- Motivo de la auditoría.
- Relación de participantes (auditores y auditados).
- Relación de No Conformidades u Observaciones detectadas.
- Confirmación de acciones.
- Resumen del informe según los puntos de la Norma ISO 9001:2000 afectados.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

• F47.GSM – Acta de reunión interna.

	
ACTA DE REUNIÓN INTERNA	
Fecha de la reunión: _____	
Relación de asistentes: (Nombre, Cargo)	_____
Puntos de la reunión:	

Conclusiones:	

Realizado por: _____	
<small> Versión: F47.GSM.03 (Mar. 2012) </small>	

Utilizado por cualquier área del negocio para dejar constancia de las reuniones realizadas

Se debe detallar lo siguiente:

- Fecha y lugar de la reunión.
- Datos de los asistentes (nombres, cargo).
- Puntos tratados en la reunión.
- Conclusiones de la reunión.
- Firma del creador del acta.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

- F51.GSM – Ficha Contratación Equipos de Medida.

[illegible]

Utilizado por el Equipos de Mantenimiento para el registro de las contrastaciones efectuadas sobre las sondas de medición de las condiciones ambientales del sistema BMS.

Se debe detallar lo siguiente:

- Referencia y nomenclatura de la sonda en el sistema BMS.
- Modelo de sonda.
- Registro de las tomas de datos indicando:
 - Fecha de la contrastación.
 - Offset aplicado en el BMS.
 - Valor reportado por equipo patrón.
 - Valor reportado por la sonda en el BMS.
 - Diferencia existente.
 - Validez de la sonda.
 - Iniciales del técnico responsable de la ejecución de la contrastación.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel, y necesitará los datos reportados por el sistema BMS para su cumplimentación.

- F54.GSM – Responsabilidad de acceso.

<div style="text-align: right;"> <small>Global Switch Property Madrid S.L. C/ Muro, 4 – Madrid 28022 – España Tel: +34 91 312 06 00. Fax: +34 91 312 06 01 gs@global-switch.com N.I.F.: B-42788861</small> </div> <div style="text-align: right;"> GLOBAL SWITCH </div> <div style="background-color: #92d050; padding: 2px; text-align: center; margin: 10px 0;"> RESPONSABILIDAD DE ACCESO </div> <p>Don/lla _____ de la empresa _____ a Fecha _____</p> <p>como autorizador de acceso de dicha empresa, se hace responsable del acceso de las siguientes personas al CPD:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">NOMBRE</th> <th style="width: 20%;">DNI</th> <th style="width: 20%;">EMPRESA</th> <th style="width: 30%;">MOTIVO DEL ACCESO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>Observaciones:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin: 5px 0;"></div> <p><small>Las visitas declaran conocer los procedimientos de acceso del CPD, manifestando que las ha comprendido y que ha aclarado las posibles dudas que le pudiesen haber surgido sobre dichas normas de actuación.</small></p> <p><small>Por lo tanto el autorizador del acceso se hace responsable de los daños o molestias que dichas personas puedan ocasionar en el funcionamiento normal del Centro. Así mismo, se compromete ha acompañar a dichas personas hasta su Sala Técnica, realizando el propio autorizador un seguimiento constante de las mismas.</small></p> <p><small>El incumplimiento de cualquiera de las normas de Seguridad del Centro significará la expulsión inmediata del edificio, pudiendo ocasionar incluso la negación permanente de acceso al edificio.</small></p> <p><small>Antes de abandonar el Centro, deberá entregar a Seguridad la tarjeta de control de accesos, acompañado por su autorizador.</small></p> <p>Firma del autorizador: <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; display: inline-block; vertical-align: middle;"></div></p> <p>Firma del personal de Seguridad: <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; display: inline-block; vertical-align: middle;"></div></p> <div style="font-size: 8px; margin-top: 10px;"> <small>Versión: F54.GSM.02 (Ago. 2013) Pág. 1 de 1</small> </div>	NOMBRE	DNI	EMPRESA	MOTIVO DEL ACCESO																					<p>Utilizado por el Equipo de Seguridad y un autorizador de acceso del cliente para el registro del acceso de personas al centro que no contaban con una solicitud de acceso enviada con anterioridad a producirse el mismo.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del autorizador de acceso del cliente. - Datos de la persona/s que requiere el acceso al Centro. - Observaciones. - Firmas tanto del autorizador como del personal de Seguridad. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word. Los datos de las personas que requieren el acceso al Centro son introducidos en el sistema de control de acceso WinPak (y si lo requiriese en el control de acceso por biométrico).</p>
NOMBRE	DNI	EMPRESA	MOTIVO DEL ACCESO																						

- F54.GSM – Responsabilidad de acceso.

	<p>Utilizado por el cliente para solicitar a GS un servicio relacionado con el Equipo de Seguridad o Mantenimiento.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p>
--	---


<p>Global Switch Property Madrid S.L. C/ Victoria, 4 - Madrid 28002 - España Tel: +34 91 312 06 00 Fax: +34 91 312 06 01 www.globalswitch.com N.I.F. - B-42788896</p> <p style="text-align: right;">GLOBAL SWITCH</p> <p>SOLICITUD DE SERVICIO</p> <p>Fecha: <input type="text"/> Hora: <input type="text"/></p> <p>Solicitante: <input type="text"/></p> <p>Empresa: <input type="text"/></p> <p>Marque la casilla más adecuada según la naturaleza de servicios que usted requiera.</p> <p><input type="checkbox"/> Servicios de SEGURIDAD</p> <p><input type="checkbox"/> Servicios de MANTENIMIENTO</p> <p>Servicios solicitados:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div> <p>Motivo de la solicitud:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div> <p>Firma del solicitante: <input type="text"/></p> <p>Firma del representante del Servicio solicitado: <input type="text"/></p> <p>Firma aprobación Global Switch: (En caso necesario) <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;">Versión: F57-GSM-02 (jul 2008) Pág. 1 de 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de la solicitud. - Datos del solicitante. - Indicación de si requiere un servicio por parte de Seguridad o de Mantenimiento. - Descripción del servicio solicitado. - Motivo de la solicitud. - Firmas tanto del solicitante como del representante de Seguridad o Mantenimiento, o del representante de GS. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word. Los datos del servicio solicitado serán reportados al departamento financiero de GS para la posterior gestión económica de los servicios prestados al cliente en el sistema Oracle.</p>
--	---

• F58.GSM – Registro Individual de Acceso.

<p>F58.GSM-04 (Mar 2012) Global Switch Property Madrid S.L. C/ Victoria, 4 - Madrid 28002 - España Tel: +34 91 312 06 00 Fax: +34 91 312 06 01 www.globalswitch.com</p> <p style="text-align: right;">GLOBAL SWITCH</p> <p>FECHA <input type="text"/></p> <p>COMPañÍA A VISITAR <input type="text"/></p> <p>NOMBRE Y APELLIDOS <input type="text"/></p> <p>D.N.I. <input type="text"/> FIRMA <input type="text"/></p> <p>COMPañÍA <input type="text"/></p> <p>MARQUE esta casilla si su visita es por motivos comerciales <input type="checkbox"/></p> <p>NOTA IMPORTANTE: Los datos personales recogidos serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros automatizados. El usuario garantiza que los datos personales facilitados a Global Switch son veraces y se hace responsable de comunicar cualquier modificación en los mismos. Global Switch, como responsable del fichero automatizado, garantiza el pleno cumplimiento de la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal, y así, de acuerdo con la L.O. 15/1999, los operadores, informantes, autorizados y, en su caso, auditores de la entidad jurídica firmante quedan informados y prestan su consentimiento a la incorporación de sus datos a los ficheros automatizados existentes. Los usuarios tienen derechos reconocidos y podrán ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición, así como a ser informados de las acciones realizadas contactando con Global Switch.</p> <p><small>La firma del documento la hace responsable de las incidencias que puedan causar sus acciones.</small></p>	<p>Utilizado por las personas que acceden al Centro para el registro de sus datos en el sistema de control de acceso WinPak y como notificación por parte de GS a dichas personas de que sus datos será tratados conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha del acceso. - Compañía cliente de GS a visitar. - Datos del visitante. - Firma del visitante. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel.</p>
---	---


	Los datos del visitante serán introducidos por Seguridad en el sistema de control de accesos WinPak.
--	--

- F59.GSM – Gestión de llaves.

	<p>Utilizado por el Equipo de Seguridad para el registro y control de las llaves de salas y/o jaulas de los clientes, que son solicitadas por personal del propio cliente.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de recogida de la llave. - Datos del solicitante. - Nº llave. - Datos del cliente. - Hora de entrega de la llave. - Firma del solicitante. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel. Los datos de la gestión de llaves podrán ser reportados a cada cliente bajo demanda.</p>
---	--

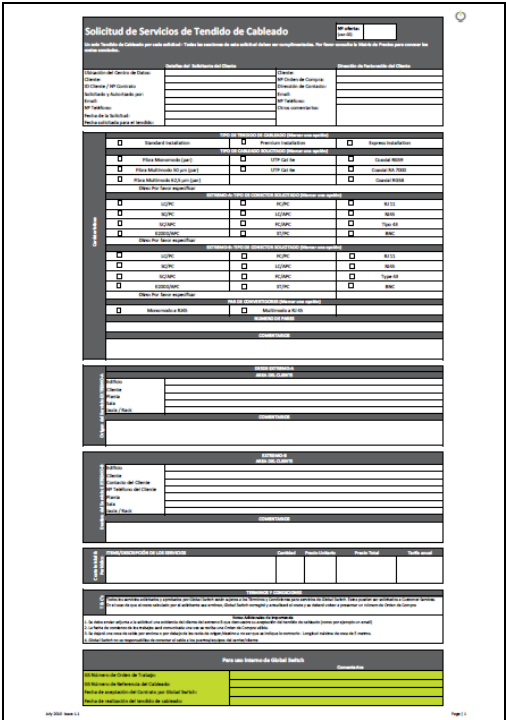
- F61.GSM – FRR and Access Card Declaration.

	<p>Utilizado por el Equipo de Operaciones para el registro de la formación del personal del contratista o del cliente con tarjeta de acceso permanente en los procedimientos y ordenanzas del Centro.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p>
--	---

<div style="text-align: right; margin-bottom: 20px;">  </div> <p>Declaración</p> <p>Declaro haber leído y entendido los Procedimientos y Ordenanzas del Centro Global Switch Madrid y que se me ha provisto de una copia del mismo para mi referencia.</p> <p>Me comprometo a seguir los Procedimientos y Ordenanzas del Centro.</p> <p>He recibido mi tarjeta de acceso permanente.</p> <p>Nombre y Apellidos _____</p> <p>Cargo _____</p> <p>Empresa _____</p> <p>Tarjeta Permanente Nº _____</p> <p>Firma _____</p> <p>Instruido por _____</p> <p>Firma _____</p> <p>Fecha _____</p> <p style="font-size: small; margin-top: 20px;">FSL.GSM.01 (Nov. 2010) Pág 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Datos del poseedor de tarjeta permanente. - Nº Tarjeta permanente asignada - Firma del poseedor de tarjeta permanente. - Datos del instructor. - Firma del instructor. - Fecha de la formación.. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word. Los datos de la formación son registrados en una base de datos Excel, que permite identificar si es necesaria una formación de refresco (caducidad de la formación estipulada en un año).</p>
--	--

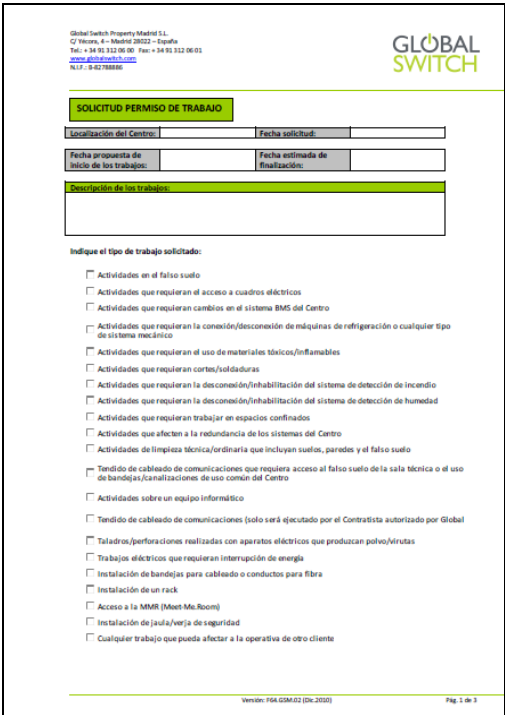
- F62.GSM – Solicitud de Servicios de Tendido de Cableado.

	<p>Utilizado por el cliente para la solicitud de servicios de tendido de cableado de comunicaciones a GS entre dos puntos del interior del Centro.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del solicitante por parte del cliente. - Datos de facturación, incluyendo un número de Orden de Compra (PO). - Descripción del tipo de cableado de comunicaciones solicitado. - Descripción de los terminales/conectores solicitados en cada extremo del cable. - Datos de ubicación de ambos extremos
--	---

	<p>del cableado.</p> <p>GS debe cumplimentar los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos económicos del servicio. - Datos de gestión interna (Nº Orden de Trabajo, Referencia del cableado, fecha de aceptación del servicio y fecha de instalación del cableado). <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel. Los datos de la instalación del cableado (Orden de Trabajo y Referencia) son introducidos en el sistema de gestión de activos Archibus, mientras que los datos de número de Orden de Compra y fechas de aceptación del servicio y de instalación, son introducidos en el sistema Oracle con el objeto de la emisión de facturas recurrentes anuales de mantenimiento del cableado.</p>
--	---

- F64.GSM – Solicitud de Permiso de Trabajo.

	<p>Utilizado por el cliente para la solicitud de aprobación para la ejecución de trabajos que requieren un permiso de trabajo según lo estipulado en los Procedimientos y Ordenanzas del Centro de GS.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de la solicitud. - Fecha propuesta de inicio de los trabajos y ventana prevista. - Descripción de los trabajos e indicación
--	--



del tipo de trabajo.

- Descripción del procedimiento a emplear.
- Evaluación de riesgo operativos y en materia de Prevención de Riesgos Laborales (para facilitar la coordinación entre empresas).
- Áreas a las que solicita acceso para el personal encargado de la ejecución de los trabajos.
- Datos del solicitante.
- Datos del responsable de los operarios.
- Datos de los operarios.
- Nº de Orden de Compra.

GS debe cumplimentar lo siguiente:

- Sistemas que se pueden ver afectados por los trabajos.
- Servicios de supervisión requeridos.
- Datos económicos del servicio.
- Fecha de aprobación para la ejecución de los trabajos.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word. Los datos de número de Orden de Compra son introducidos en el sistema Oracle con el objeto de la emisión de facturas a clientes.

- F65.GSM – Customer Incident Report.

Global Switch Incident Report			
Incident report no:			
Type of incident:			
Location:			
Area affected:			
Period:		Date:	Time:
Customer details			
Customer affected:			
SLA impact:			
Incident details			
Description:			
Persons involved:			
Incident duration:			
Incident resolved:			
Incident reasons			
Caused by technical system failure:			
Caused by human failure:			
Caused by external reasons:			
Actions taken to control the incident			
Actions:			
Persons involved:			
Actions implemented:			
Actions taken to prevent it happen again			
Preventive actions:			
Persons involved:			
Actions implemented:			
Follow up on above actions:			
Authorisations			
Reported by:		Date:	Time:
Approved by:		Date:	Time:
Incident closed			
Reported by:		Date:	Time:
Approved by:		Date:	Time:
Report distribution:			

Utilizado por el Equipo de Operaciones de GS para el reporte de incidencias de carácter operativo al cliente. El CIR (Customer Incident Report) se obtiene a partir del AIR (Abnormal Incident Report), informe desarrollado por el Grupo GS para el registro de incidencias de carácter operativo, de uso únicamente interno.

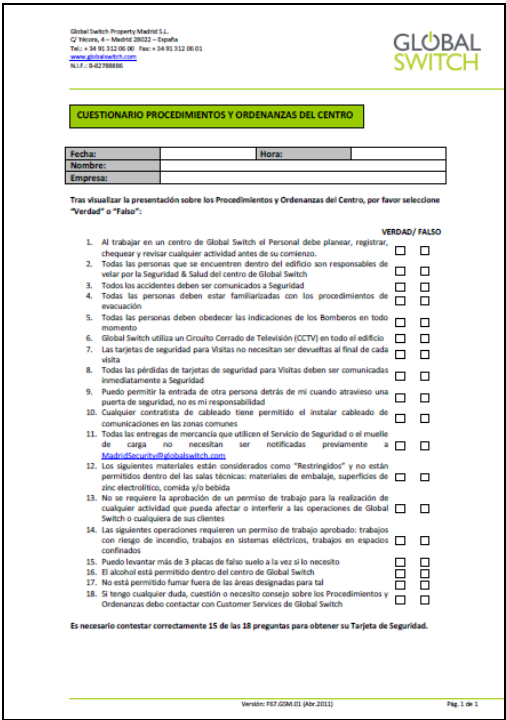
En el CIR se debe detallar lo siguiente:

- Fecha y hora del incidente.
- Datos del cliente afectado por el incidente.
- Descripción del incidente.
- Descripción de las posibles causas origen del incidente.
- Acciones implantadas para estabilizar la situación.
- Acciones implantadas para prevenir la recurrencia del incidente.
- Datos de los autorizadores.
- Datos del cierre del informe.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word, si bien, utilizará los reportes suministrados por los diferentes sistemas operativos para el análisis de la causa y la posterior comprobación de la eficacia de la solución implantada.

El CIR se adjuntará al Informe Mensual de los Servicios Prestados, para el seguimiento de la incidencia operativa.

- F67.GSM – FRR Cuestionario.

	<p>Utilizado por GS para la evaluación de la acción formativa en materia de Procedimientos y Ordenanzas del Centro del personal de contratistas o clientes. Si superan este test, el usuario recibirá el formulario F61.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de realización del test. - Datos del personal del contratista o cliente. - Indicar verdadero o falso en cada una de las cuestiones planteadas. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
--	---

- F68.GSM – Informe diario Seguridad.

	<p>Utilizado por el Equipo de Seguridad para reportar al final del turno los hechos más destacables acaecidos al Equipo de Operaciones de GS.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y turno del reporte. - Datos de los vigilantes. - Revisión de los medios/materiales disponibles. - Resultado de las rondas de vigilancia. - Control de entrada/salida de mercancías.
--	--

Informe Diario Seguridad					
El presente Informe debe ser confeccionado al final de cada turno del horario de Seguridad, luego según Resolución sobre los protocolos.					
Actividad	Indicador de la actividad (ver en el)	SI	No	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Resumen de la actividad					
Actividad	Indicador	SI	No	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado	SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Presencia de material controlado en salas blancas (farmacología, química, etc.)					
Material controlado					

- Registro de incidencias/accidentes.
- Comentarios adicionales.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel. La información aportada por Seguridad puede derivar en la creación de Ordenes de Trabajo correctivas en el sistema Archibus.

- F69.GSM – Registro de mercancía.

Registro mercancía / Delivery log		GLOBAL SWITCH																	
<p><small>Indicar en español o en inglés el tipo de producto de la mercancía. Indicate in Spanish the identity of the merchandise.</small></p>																			
Fecha / Date		Empresa transportista / Delivery company																	
Hora / Time		Nombre del conductor / Driver's Name																	
Responsable mercancía / Delivery responsible		Matrícula vehículo / Car plate																	
Empresa / Company																			
<p>Indique el tipo de registro/ Select log type</p> <p>Recepción de mercancía/ Delivery: <input type="checkbox"/> Envío de mercancía/ Shipment: <input type="checkbox"/></p>																			
<p>Descripción de la mercancía/ Delivery description</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Pallet/ Pallet:</td> <td><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</td> <td>Qty de unidades/ number of units</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pallet/ Rack:</td> <td><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</td> <td>Qty de unidades/ number of units</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Caja/ Box:</td> <td><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</td> <td>Qty de unidades/ number of units</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fuente/ Pallet:</td> <td><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</td> <td>Qty de unidades/ number of units</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Pallet/ Pallet:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units		Pallet/ Rack:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units		Caja/ Box:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units		Fuente/ Pallet:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units	
Pallet/ Pallet:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units																	
Pallet/ Rack:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units																	
Caja/ Box:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units																	
Fuente/ Pallet:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Qty de unidades/ number of units																	
Firma del responsable/ Responsible signature:		<div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div>																	
<p>Indique por Seguridad/ Fill for Security</p>																			
Nombre del vigilante:																			
Indicar si existe e-mail de proveedor:		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO																	

Utilizado por el Equipo de Seguridad para registrar la entrada o salida de mercancía por el muelle de carga, junto con el receptor de mercancía del cliente.

Se debe detallar lo siguiente:

- Fecha y hora de la recepción de la mercancía en el Centro.
- Datos de la empresa transportista y del conductor.
- Datos del receptor de la mercancía por parte del cliente.
- Tipo de registro (recepción o salida de mercancía).
- Descripción de la mercancía.

	<ul style="list-style-type: none"> - Firma del receptor. - Datos del vigilante de Seguridad - Indicación de la existencia de email de preaviso. <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Excel.</p>
--	--

• F72.GSM – Procedimiento de Trabajo.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</div> <div style="text-align: center;"> CHOOSE SITE </div> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <p>Sección 1 – Información de Planificación</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="5">TÍTULO DEL PDT: CENTRO-MOP-DOC_NUM-EQUIPO-ASUNTO-FECHA-DRAFT</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Autor del PDT</td> <td style="width: 20%;">Fecha de Creación</td> <td style="width: 20%;">Fecha de Revisión</td> <td style="width: 20%;">Número de Revisión del PDT</td> <td style="width: 20%;">Número Documento</td> </tr> <tr> <td>Introducir nombre</td> <td>Introducir fecha</td> <td>Introducir fecha revisión</td> <td>Introducir Nº Revisión</td> <td>Introducir Nº Documento</td> </tr> <tr> <td>Nivel Control Cambios</td> <td>Supervisor del PDT</td> <td>Fecha Hora prevista de Inicio</td> <td>Fecha Hora prevista Finalización</td> <td>Nº Pac. Total del CMCC</td> </tr> <tr> <td>Enter Change Control Level</td> <td>Introducir Nombre del Supervisor del PDT</td> <td>Introducir Fecha y Hora</td> <td>Introducir Fecha y Hora</td> <td>Introducir Nº Referencia</td> </tr> </table> <p>Sección 2 – Información del Centro</p> <p>Nombre del Cliente (Compañía):</p> <p>Introducir nombre:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Dirección</th> <th>Calle</th> <th>Ciudad</th> <th>País</th> <th>Código Postal</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Introducir Nombre Calle</td> <td>Introducir nombre ciudad</td> <td>Introducir nombre país</td> <td>Introducir código postal</td> </tr> </table> <p>Sección 3 – Resumen</p> <p>Introducir un breve resumen del PDT</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Área de Trabajo:</th> <th>Información del Equipo:</th> <th>Sistemas Afectados:</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Fabricante:</td> <td>ID Equipo</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Modelo (Nº):</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Nº Serie:</td> </tr> <tr> <td>Requisitos requeridos:</td> <td>Nº Personal de la Instalación:</td> <td>Nº del Contratista (Nº):</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Nº de Clientes:</td> </tr> </table> <p>Sección 4 – Efecto del PDT sobre la Instalación Crítica</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Sistema/Equipos de la Instalación:</th> <th>Yes / No / No Aplica</th> <th>Detalles (Si la respuesta es "Yes" - se requieren comentarios):</th> </tr> <tr> <td>Sistema de Distribución de Energía</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Generadores de Emergencia</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Refrigeración Crítica</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Ventilación</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de UPS</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Distribución Crítica de Energía</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Almacenamiento de Emergencia (EPS)</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Detección de Incendio</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Extinción de Incendio</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Decremento del Sistema Contra Incendios</td> <td>Pléase choose</td> <td>Si es "YES" no se necesitan comentarios adicionales. Si es "NO" - Se requieren comentarios, debe demostrar "por qué no" - Si es "N/A" significa que no existe sistema contra incendios.</td> </tr> <tr> <td>Sistema Monitorización</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Control</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Seguridad</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistema de Energía de uso General y Alumbrado</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Requiere Bloqueo /</td> <td>Pléase choose</td> <td></td> </tr> </table> <p><small>© Global Switch. All rights reserved 2011. This document is expressly provided to and solely for the use of Global Switch and must not be copied from, referred to, used by or distributed to any other party without the prior consent of Global Switch who accept no liability of whatsoever nature for any use by any other party.</small></p> <p style="text-align: center;"><small>F72.GSM.F72 (Rev. 2011)</small></p> </div> </div>	TÍTULO DEL PDT: CENTRO-MOP-DOC_NUM-EQUIPO-ASUNTO-FECHA-DRAFT					Autor del PDT	Fecha de Creación	Fecha de Revisión	Número de Revisión del PDT	Número Documento	Introducir nombre	Introducir fecha	Introducir fecha revisión	Introducir Nº Revisión	Introducir Nº Documento	Nivel Control Cambios	Supervisor del PDT	Fecha Hora prevista de Inicio	Fecha Hora prevista Finalización	Nº Pac. Total del CMCC	Enter Change Control Level	Introducir Nombre del Supervisor del PDT	Introducir Fecha y Hora	Introducir Fecha y Hora	Introducir Nº Referencia	Dirección	Calle	Ciudad	País	Código Postal		Introducir Nombre Calle	Introducir nombre ciudad	Introducir nombre país	Introducir código postal	Área de Trabajo:	Información del Equipo:	Sistemas Afectados:		Fabricante:	ID Equipo			Modelo (Nº):			Nº Serie:	Requisitos requeridos:	Nº Personal de la Instalación:	Nº del Contratista (Nº):			Nº de Clientes:	Sistema/Equipos de la Instalación:	Yes / No / No Aplica	Detalles (Si la respuesta es "Yes" - se requieren comentarios):	Sistema de Distribución de Energía	Pléase choose		Sistema de Generadores de Emergencia	Pléase choose		Sistema de Refrigeración Crítica	Pléase choose		Sistema de Ventilación	Pléase choose		Sistema de UPS	Pléase choose		Sistema de Distribución Crítica de Energía	Pléase choose		Sistema de Almacenamiento de Emergencia (EPS)	Pléase choose		Sistema de Detección de Incendio	Pléase choose		Sistema de Extinción de Incendio	Pléase choose		Decremento del Sistema Contra Incendios	Pléase choose	Si es "YES" no se necesitan comentarios adicionales. Si es "NO" - Se requieren comentarios, debe demostrar "por qué no" - Si es "N/A" significa que no existe sistema contra incendios.	Sistema Monitorización	Pléase choose		Sistema de Control	Pléase choose		Sistema de Seguridad	Pléase choose		Sistema de Energía de uso General y Alumbrado	Pléase choose		¿Requiere Bloqueo /	Pléase choose		<p>Utilizado por el Equipo de Operaciones para la descripción del procedimiento que se empleará para la ejecución de un trabajo puntual que afecte a las instalaciones del Centro. Esta información, junto con el formulario F75 será presentada al Comité de Control de Cambios para la aprobación de la ejecución de los trabajos.</p> <p>Se debe detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información para la planificación de los trabajos - Información del Centro. - Resumen de los trabajos. - Efecto de los trabajos sobre las instalaciones. - Documentación de soporte. - Requisitos de seguridad en materia de Prevención de Riesgos Laborales. - Análisis de los riesgos y definición de las acciones encaminadas a mitigarlos. - Notificaciones oportunas a clientes o agentes externos. - Detalle del procedimiento a seguir (paso a paso). - Detalle del procedimiento de vuelta atrás (paso a paso). <p>Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.</p>
TÍTULO DEL PDT: CENTRO-MOP-DOC_NUM-EQUIPO-ASUNTO-FECHA-DRAFT																																																																																																						
Autor del PDT	Fecha de Creación	Fecha de Revisión	Número de Revisión del PDT	Número Documento																																																																																																		
Introducir nombre	Introducir fecha	Introducir fecha revisión	Introducir Nº Revisión	Introducir Nº Documento																																																																																																		
Nivel Control Cambios	Supervisor del PDT	Fecha Hora prevista de Inicio	Fecha Hora prevista Finalización	Nº Pac. Total del CMCC																																																																																																		
Enter Change Control Level	Introducir Nombre del Supervisor del PDT	Introducir Fecha y Hora	Introducir Fecha y Hora	Introducir Nº Referencia																																																																																																		
Dirección	Calle	Ciudad	País	Código Postal																																																																																																		
	Introducir Nombre Calle	Introducir nombre ciudad	Introducir nombre país	Introducir código postal																																																																																																		
Área de Trabajo:	Información del Equipo:	Sistemas Afectados:																																																																																																				
	Fabricante:	ID Equipo																																																																																																				
		Modelo (Nº):																																																																																																				
		Nº Serie:																																																																																																				
Requisitos requeridos:	Nº Personal de la Instalación:	Nº del Contratista (Nº):																																																																																																				
		Nº de Clientes:																																																																																																				
Sistema/Equipos de la Instalación:	Yes / No / No Aplica	Detalles (Si la respuesta es "Yes" - se requieren comentarios):																																																																																																				
Sistema de Distribución de Energía	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Generadores de Emergencia	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Refrigeración Crítica	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Ventilación	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de UPS	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Distribución Crítica de Energía	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Almacenamiento de Emergencia (EPS)	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Detección de Incendio	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Extinción de Incendio	Pléase choose																																																																																																					
Decremento del Sistema Contra Incendios	Pléase choose	Si es "YES" no se necesitan comentarios adicionales. Si es "NO" - Se requieren comentarios, debe demostrar "por qué no" - Si es "N/A" significa que no existe sistema contra incendios.																																																																																																				
Sistema Monitorización	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Control	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Seguridad	Pléase choose																																																																																																					
Sistema de Energía de uso General y Alumbrado	Pléase choose																																																																																																					
¿Requiere Bloqueo /	Pléase choose																																																																																																					

• F72.GSM – Procedimiento Operativo Standard.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO STANDARD		CHOOSE SITE	GLOBAL SWITCH
Sección 1 – Información de Planificación			
TÍTULO DEL POS: CENTRO-SOP-DOC_NUM-EQUIPO-ASUNTO-FECHA-DRAFT			
Autur	Nivel OT del Autor	Fecha de Creación	Fecha de Revisión
Introducir nombre	Please choose	Introducir fecha	Introducir nº documento
Sección 2 – Información del Centro			
Nombre del Centro (Compañía)		Ticket Servicio / Nº Proyecto	Nivel OT de Revisión
Introducir nombre		Introducir número	Please choose
Dirección		Calle:	Ciudad:
Introducir nombre calle		Introducir ciudad	País:
		Introducir País/Región	Código Postal:
			Introducir C. Postal
Sección 3 – Resumen			
Introducir un breve resumen del POS			
Área de Trabajo:		Sistemas Afectados:	
Información del Equipo:		ID Equipo:	Modelo NP:
Personal Requerido:		Nº Personal de la Instalación	Nº del Contratista (Nº):
			Nº de Clientes:
Sección 4 – Efecto del POS sobre la Instalación Crítica			
Sistema/Equipo de la Instalación	Yes / No / No Aplica	Detalles (Si la respuesta es "Yes" – se requieren comentarios):	
Sistema de Distribución de Energía	Please choose		
Sistema de Generadores de Emergencia	Please choose		
Sistema de Refrigeración Crítica	Please choose		
Sistema de Ventilación	Please choose		
Sistema de UPS	Please choose		
Sistema de Distribución Crítica de Energía	Please choose		
Sistema de Almacenamiento de Emergencia (EPS)	Please choose		
Sistema de Detección de Incendio	Please choose		
Sistema de Extinción de Incendio	Please choose		
Decremento del Sistema Centro Incendio	Please choose	Si es "YES" no se necesitan comentarios adicionales. Si es "NO" - Se requieren comentarios, debe demostrar "por qué no" - Si es "N/A" significa que no existe sistema contra incendios.	
Sistema Monitorización	Please choose		
Sistema de Control	Please choose		
Sistema de Seguridad	Please choose		
Sistema de Energía de uso General y Alumbrado	Please choose		
Requisitos de Seguridad / Disponibilidad	Please choose		

© Global Switch. All rights reserved 2011. This document is provided to and solely for the use of Global Switch and must not be copied, re-used, or distributed to any other party without the prior consent of Global Switch who accept no liability of whatsoever nature for any use by any other party.

F72.GSM/01 (Jul 2011) Página 1 de 3

Utilizado por el Equipo de Operaciones para la descripción del procedimiento que se empleará para la ejecución de un trabajo preventivo (probado con anterioridad y confirmado como robusto) que afecte a las instalaciones del Centro. Esta información, junto con el formulario F75 será presentada al Comité de Control de Cambios para la aprobación de la ejecución de los trabajos.

Se debe detallar lo siguiente:

- Información para la planificación de los trabajos
- Información del Centro.
- Resumen de los trabajos.
- Efecto de los trabajos sobre las instalaciones.
- Documentación de soporte.
- Requisitos de seguridad en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Análisis de los riesgos y definición de las acciones encaminadas a mitigarlos.
- Detalle del procedimiento a seguir (paso a paso).
- Detalle del procedimiento de vuelta atrás (paso a paso).

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

- F72.GSM – Procedimiento Operativo Standard.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE EMERGENCIA		MAD1		GLOBAL SWITCH	
Sección 1 – Información de Planificación					
TÍTULO DEL POE: CENTRO EOP-DOC_NUM-EQUIPO-ASUNTO-FECHA-DRAFT					
Autor	Fecha de Creación	Fecha de Revisión	Número Documento	Número Proyecto	
Introducir nombre	Introducir fecha	Introducir fecha rev.	Introducir nº documento	Introducir nº proyecto	
Sección 2 – Resumen					
Introducir un breve resumen del POE					
Sección 3 – Detalles del Procedimiento					
Instrucciones: Introducir los detalles completos del procedimiento de abajo. Para cada paso del procedimiento que requiere el cambio de estado de un equipo, el siguiente paso debe contener las instrucciones de cómo se ha comprobado que el equipo ha respondido correctamente. Las referencias a los interruptores, cuadros eléctricos, controladores, etc. deben ser iguales a las que aparecen en el equipo y en el diagrama unifilar. Utilizar la tecla "Tab" para desplazarse al siguiente paso/ Paso para añadir pasos adicionales. Utilizar los botones de sangría en la barra de herramientas (para los botones de effacer y numeración) para crear sub-pasos.					
Registro de la Fecha y Hora del Incidente	Hora:	Fecha:			
Detalles Completos del Procedimiento					
1. Introducir los detalles completos del procedimiento aquí, siguiendo las instrucciones de abajo.					
2. Informar al Supervisor y al contacto del Nivel 0 del Cliente que ha ocurrido un incidente. Detallar el impacto sobre las instalaciones ANTES de realizar las acciones correctivas, las acciones correctivas adoptadas y el estado de las instalaciones después de completar las acciones correctivas.					
3. Cumplimentar un Reporte de Incidencia y distribuir según el procedimiento de escalado de cada edificio.					
Sección 4 – Documentación de Soporte del POE					
1. Enumerar la documentación de soporte (p.e. fotografía digital de los controles y / o el diagrama unifilar de control de la configuración del equipo). Presiona "Enter" para añadir ítems adicionales, y "Tab" para ir a la siguiente sección.					
Sección 5 – Aprobación del POE					
Revisión por Compañero (Requerida para Rangos Alto y Medio)	Nombre del Revisor	Cargo del Revisor	Nivel GT del Revisor (Paseo choice)	Fecha	
Comentarios:					
Revisión Asesoramiento Calidad por CEM	Nombre del Revisor	Cargo del Revisor	Nivel GT del Revisor	Fecha	
Comentarios:					
Sección 6 – Comentarios del POE					
Introducir los comentarios aquí					
<small>© Global Switch. All rights reserved 2011. This document is expressly provided to and solely for the use of Global Switch and must not be copied from, referred to, used by or distributed to any other party without the prior consent of Global Switch who accept no liability of whatsoever nature for any use by any other party.</small>					

Figura 1 de 1

Utilizado por el Equipo de Operaciones y ejecutado por el Equipo de Mantenimiento o Seguridad (según corresponda) para la descripción del procedimiento que se empleará para la estabilización de las instalaciones en el caso de que sucediese una incidencia.

Se debe detallar lo siguiente:

- Información del Centro.
- Resumen del procedimiento e incidencia relacionada.
- Detalle del procedimiento a seguir (paso a paso).
- Documentación de soporte.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

- F75.GSM – Formulario de Control de Cambios.

<p>Utilizado por el Equipo de Operaciones para la solicitud de la aprobación de la ejecución de un trabajo preventivo (probado con anterioridad y confirmado como robusto) o puntual que afecte a las instalaciones del Centro. Esta información, junto con el formulario F72 o F73, y la Orden de Trabajo preventiva o correctiva, será presentada al Comité de Control de Cambios para la</p>

aprobación de la ejecución de los trabajos.

Se debe detallar lo siguiente:

- Título del proyecto o cambio solicitado.
- Detalles generales del cambio.
- Descripción del cambio.
- Valoración de riesgos para la infraestructura.

El Comité de Control de Cambios indicará:

- Referencia del Cambio
- Aprobación o rechazo de la solicitud.
- Firmas de los autorizadores en función del Nivel de Cambio.

Una vez completado el cambio, el supervisor de la ejecución deberá cumplimentar:

- Datos de implementación del cambio.
- Comentarios adicionales.

Este formulario se encuentra disponible en el servidor corporativo de GS en formato Word.

Los datos recogidos, serán introducidos en el sistema Archibus.

En referencia a los diferentes registros generados en o por los diferentes sistemas de IT utilizados por la organización, merece la pena destacar los siguientes:

- Servidor Corporativo

En el servidor corporativo de Global Switch se encuentran almacenados una serie de registros, que son utilizados por el personal de la organización para el desarrollo normal de sus actividades diarias, que son:

- Libro de Accidentes = documento realizado en formato Microsoft Excel, que recoge la información referente a los incidentes de Seguridad y Salud que ocurran en las instalaciones de Global Switch. Dicho documento es utilizado por el Servicio de Prevención Ajeno de la organización como seguimiento de tales accidentes, y la valoración de la toma de medidas encaminadas a la mitigación de los riesgos detectados.
- Oferta Contrato Arrendamiento = documento realizado en formato Microsoft Word, que recoge la oferta económica presentada por Global Switch al posible cliente.
- Pricing Matrix = documento realizado en formato Microsoft Excel, que recoge la tabla de cuantías económicas de todos aquellos servicios prestados por Global Switch a sus clientes. Esta información es adjuntada a cada contrato de arrendamiento, y se debe enviar a los clientes ante cualquier modificación.
- Head of Terms (H.O.T.) = documento en formato Microsoft Word, que refleja los términos más importantes de la oferta del contrato de arrendamiento presentada a un cliente. Esta documento es enviado por el departamento de Ventas a la Global Switch HQ de cara a recibir aprobación para la firma del contrato.
- Customer Service Level Agreements Overview = documento realizado en formato Microsoft Excel, que recoge el resumen de los niveles de servicio de condiciones ambientales acordados con todos los clientes. Este documento debe ser actualizado con la entrada de un nuevo cliente o ante las modificaciones de los niveles en un contrato existente.
- Hand-Over Document = documento editado en formato Microsoft Word por parte de GS HQ, y de obligado uso por parte de todas las sede, cuyo objeto es cumplimentar a modo Check-list la documentación que se debe recibir por parte del contratista de obra

- a la entrega de un proyecto de ejecución de una nueva sala técnica para un cliente.
- Acta de entrega de sala técnica a cliente = documento en formato Microsoft Word, que se genera a la entrega de una nueva sala técnica a un cliente. La firma por ambas partes de dicho documento significa el inicio de la prestación de los servicios por parte de Global Switch de forma oficial.
 - Informe Mensual de Servicio = documento editado en formato Microsoft Word, que detalla el cumplimiento de los niveles de servicio acordados con el cliente en modo de gráficas de evolución de la Tª y Humedad Relativa de la sala técnica. Así mismo, contiene datos referentes al consumo eléctrico de los equipos del clientes, e información referente al listado de personal considerado como permanente, es decir, con acceso a la sala 24/7. Este documento es enviado durante la primera semana de cada mes a los clientes de Global Switch.
 - Abnormal Incident Report = documento en formato Microsoft Excel editado por GS HQ, con el objeto de recoger la información referente a incidentes de carácter operacional que ocurran en las instalaciones, existiendo una clasificación del incidente por niveles de impacto al negocio. El documento debe ser enviado por todas las sedes a GS HQ tras el suceso de dicho incidente operacional.
 - Root Cause Analysis = documento en formato Microsoft Word, editado por GS HQ y de obligada utilización por parte de todas las sedes en aquellos incidentes más graves (tipo 1 y 2),, destinado a recoger la información y acciones preventivas o correctivas definidas por la organización tras la realización de un análisis de la causa o causas raíz del incidente. Para ello, GS HQ indica que se deben utilizar dos herramientas de análisis , denominadas “Diagrama Causa-Efecto” y “Método de los 5 Why’s”.

- Business Weekly Report = documento editado en formato Microsoft Word por GS HQ, que debe ser cumplimentado por todas las sedes y enviado con carácter semanal. Contiene información relevante de la evolución de las áreas de negocio de cada sede.
- Change Register = documento editado en formato Microsoft Excel por GS HQ, y de obligado uso por parte de todas las sedes, destinado a recoger la información referente a la gestión de cambios en materia operacional.
- Planificación de Trabajos Semanales = documento en formato Excel editado por GS Madrid, en el que se detalla la planificación de trabajos semanales (preventivos y correctivos). Dicha información es utilizada como guía por parte del equipo de mantenimiento.
- Calendario de Auditorias = documento editado en Microsoft Word, que detalla la planificación anual de auditorías de la organización, tanto externas como internas. Esta información es suministrada a todos los miembros de la organización para su conocimiento.
- Check-List Revisión SGI por la Dirección = documento en formato Microsoft Word, cuyo objeto es ser utilizado a modo Check-list durante la recopilación de información para su uso durante la revisión del sistema de gestión por parte de la Dirección de la organización.
- Resultados Seguimiento Indicadores/Objetivos = Documento editado en formato Microsoft Excel, destinado a recoger la información suministrada por los responsables de cada proceso en referencia a los indicadores y objetivos del sistema de gestión definidos por la Dirección. Esta información será evaluada por la Dirección en las distintas revisiones del Sistema de Gestión.
- Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y de Aplicación = documento en formato Microsoft Excel, que recoge información sobre todos los aspectos de normativa legal y de aplicación al negocio de Global Switch Madrid, detallando su grado de

cumplimiento por parte de la organización. Esta información será objeto de análisis por parte de la Dirección en la Revisión del Sistema de Gestión.

- Seguimiento Plan de Acciones = documento en formato Microsoft Excel, utilizado para realizar el seguimiento de las acciones preventivas o correctivas detectadas durante las revisiones del sistema de gestión.
- Technical Needs Assessment (TNA) = documento en formato Microsoft Word, editado por GS HQ, consistente en un cuestionario de conocimientos técnicos. Este test es realizado al personal de mantenimiento, tanto cuando se inicia un proceso de incorporación de un nuevo miembro al equipo de mantenimiento, como con carácter anual a todos los miembros, destinado a conocer el nivel de conocimientos que cada técnico posee sobre los sistemas instalados en el Centro.
- TNA Scoring Matrix = documento en formato Microsoft Excel, que a modo de matriz, recoge la puntuación obtenida en el TNA por cada una de los técnicos de mantenimiento. De su análisis se desprenden aquellas áreas en las cuales el individuo necesita reforzar sus conocimientos, y por ende, permite planificar el plan de formación personal.
- Fichas de Toma de Datos de Rondas de Mantenimiento = documentos editados en formato Microsoft Excel, destinados a ser cumplimentados por parte de los técnicos de mantenimiento durante la realización de las rondas de cada turno.

- Sistema Archibus
 - Orden de Trabajo = documento en formato papel generado a través de la herramienta informática ARCHIBUS de gestión del mantenimiento, que refleja los siguientes campos:
 - Código de la Orden de Trabajo (número de identificación de 10 dígitos generado automáticamente por el sistema ARCHIBUS).
 - Procedimiento de los trabajos preventivos.
 - Código de la Solicitud de Trabajo.
 - Fecha para ejecutar.
 - Código de equipo.
 - Uso de equipo.
 - Equipo estándar.
 - Código de edificio.
 - Código de planta.
 - Código de espacio.
 - Nombre de espacio.
 - Descripción de trabajo.
 - Cross-Connect Data Base = base de datos contenida en el sistema ARCHIBUS, en la cual se detalla la información más relevante de los tendidos de cableado de comunicaciones efectuados por Global Switch a sus clientes.
 - Listado de Activos = base de datos del sistema Archibus, que contiene información relevante de los activos instalados en el Centro propiedad de Global Switch. En dicha base de datos se detalla información cómo fabricante del equipo, modelo, fecha de instalación, código de activo aplicado por el sistema, y procedimiento de mantenimiento que le aplican a cada activo.
 - Plan de Calibración y Contrastación = base de datos del sistema Archibus en la que se recoge información relevante referente a los equipso de medida utilizados por la organización. Destacar la

diferenciación que se realiza entre equipos considerados como meros equipos de medida, como por ejemplo sondas de condiciones ambientales integradas en el sistema BMS o medidores de energía integrados en el sistema PMS, y equipos considerados como equipos patrón, como por ejemplo analizadores de redes o sondas de condiciones ambientales. Los equipos patrón son enviados de forma anual a laboratorios acreditados por ENAC para someterse a su calibración, mientras que el resto de equipos de medida son contrastados con dichos equipos patrón. El plan de calibración recoge la información de todos los equipos de medida presentes en la instalación, y las fechas de ejecución de las operaciones de contrastación o calibración.

- Informe Mensual Archibus = documento editado por el sistema Archibus en formato Microsoft Excel, que proporciona datos referentes a % de órdenes de trabajo completadas frente a las planificadas, número de horas empleadas por cada técnico en mantenimiento preventivos, correctivos y conductivos, órdenes de trabajo realizadas por contratistas de segundo nivel, e información sobre los mantenimiento correctivos.
- Plan Anual de Mantenimientos Preventivos = documento generado por el sistema Archibus en formato Microsoft Excel, que detalla en un calendario las operaciones de mantenimiento preventivo planificadas para cada año.

- Sistema Oracle

- Requisición : registro en formato electrónico (pdf) generado por Oracle, que surge tras la cumplimentación de una solicitud de compra en el sistema. Puede ir acompañado de documentación adjunta, como por ejemplo la oferta por parte del proveedor/contratista.

- Orden de Compra = registro en formato eléctrico (pdf) generado por Oracle, que surge tras la aprobación de una requisición por parte de la cadena de aprobadores, ya sea a nivel local o regional.
- Listado de Órdenes de Compra = base de datos del sistema Oracle que recoge información sobre todas las órdenes de compra aprobadas o pendiente de aprobación en el sistema.
- Listado de facturas = base de datos del sistema Oracle que recoge información sobre el pago de las facturas por los servicios prestados por los proveedores a Global Switch.
- Listado de Proveedores = base de datos del sistema Oracle que recoge la información de contacto de los proveedores dados de alta por Global Switch. Si un proveedor no ha sido dado de alta previamente en el sistema por parte del departamento financiero, un usuario no puede crear una requisición que vaya a ser ejecutada por dicho proveedor.
- Sistema BMS
 - Reporte Semanal Alarmas BMS = envío de –email semanal al equipo de Operaciones de Global Switch que muestra la evolución de las condiciones ambientales de cada sala técnica, el funcionamiento de los sistemas de apoyo principales, y las alarmas reportadas por el sistema.
 - Reporte Mensual Condiciones Ambientales = documento en formato Microsoft Excel que recoge las lecturas registradas por las sondas de temperatura y humedad relativa presentes en las salas técnicas de los clientes, las cuales serán utilizadas para su reporte en el Informe Mensual de Servicio al cliente.
- Sistema PMS
 - Control de la demanda de potencia de forma diaria = envío de e-mails diarios al equipo de Operaciones de Global Switch del estado y comportamiento de la demanda de potencia del Centro, y de las anomalías del sistema.

- Monitorización del consumo facturado cada mes = archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información facilitada en las facturas del proveedor de energía eléctrica, con objeto de conocer el precio medio de kWh., así como la evolución del consumo del edificio, tanto en materia de energía activa como reactiva. El archivo recibe el nombre de “Facturas_XXXX” (año expresado en 4 dígitos).
- Monitorización del PUE (Power Usage Effectiveness) = archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información sobre el PUE, índice utilizado para comparar el consumo total del edificio con el consumo de los equipos de IT de los clientes. Dicho parámetro da una idea de la eficiencia eléctrica del Centro de Datos. El archivo recibe el nombre “PUE_Mes_Año en 4 dígitos”.
- Evolución de la comparación del consumo del edificio de energía con el consumo de IT de los clientes: archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información sobre la evolución de la comparación del consumo de energía del edificio de energía frente al consumo de IT de los clientes. Dicha comparación da una idea de la eficiencia de las torres de refrigeración. El archivo recibe el nombre de “GSM Power by TenantXX” (año expresado en 2 dígitos).
- Evolución del consumo de energía facturada a cada cliente: archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información sobre la evolución del consumo de energía facturada a cada cliente. Dicho parámetro da una idea de la carga eléctrica de cada Sala Técnica. El archivo recibe el nombre de “GSM Power by TenantXX” (año expresado en 2 dígitos).
- Control de la potencia del sistema de refrigeración de cada Sala Técnica = archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información sobre la potencia frigorífica que se está empleando cada mes en cada Sala Técnica de cada cliente. Dicho parámetro da una idea de cuál es el reparto del consumo de los equipos centrales entre

los clientes. El archivo recibe el nombre de “GSM Power by TenantXX” (año expresado en 2 dígitos).

- Evolución del reparto entre consumo de IT y de equipos centrales para cada cliente = archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información sobre la evolución del reparto entre consumo de IT y de equipos centrales de cada Sala del cliente. El archivo recibe el nombre de “GSM Power by TenantXX” (año expresado en 2 dígitos).
- Evolución de los W/m2 utilizados en cada Sala Técnica = archivo en formato Microsoft Excel de recogida de la información sobre la evolución de los W/m2 utilizados en cada Sala del cliente. Este parámetro está recogido en cada contrato como potencia máxima disponible en cada sala, y proporciona una idea de la carga térmica y eléctrica de cada sala. El archivo recibe el nombre de “GSM Power by TenantXX” (año expresado en 2 dígitos).
- Evolución de la energía recargada (en términos de €) = archivo en formato Excel de recogida de la evolución de la energía recargada por Global Switch en materia de €. Dicho parámetro da una idea del importe que Global Switch Property Madrid S.L. debe realizar a su proveedor de energía tras descontar las cantidades facturadas a sus clientes. El archivo recibe el nombre de “FACELECTRICIDAD XXXX” (año expresado en 4 dígitos).

3.3. Formación

El éxito de la implantación de un sistema de gestión de la calidad radica en buena parte en la formación que sobre el mismo se imparta a las partes interesadas de la compañía, y lo que es más, de los agentes externos que colaboran en la prestación de los servicios a los clientes.

Teniendo en cuenta que la versión aprobada original de los documentos del SGC, en poder del Quality Manager, será la única copia impresa y está registrada como “Copia 0”, no se editándose copias para su distribución ni del Manual de Gestión Integrada ni de los manuales de procedimientos, y debido a la pequeña estructura humana del personal propio de la compañía y subcontratado (de 1er nivel, es decir, mantenimiento seguridad y limpieza), las acciones de formación respecto al SGC las realiza el propio Quality Manager.

3.3.1. Formación interna Global Switch Madrid

La formación interna se refiere a las acciones de formación que se imparten al propio staff de Global Switch Madrid.

Las acciones de formación están enfocadas a la explicación de las metodologías definidas en el sistema de calidad a las partes interesadas. Para alcanzar dicho objetivo, se utiliza en su mayor parte como material de formación los diagramas de procesos, al ser representación visuales muy claras de cada una de las actividades del proceso, que definen quien es el responsable de cada actividad y los registros relacionados con el mismo.

Se fijan reuniones periódicas con las diferentes áreas de la compañía (Operaciones, Financiero y Ventas), a las que asisten los miembros de cada área, una vez la Dirección ha aprobado la documentación relacionada con los procesos del negocio.

Para el registro de las acciones formativas se utiliza un formulario denominado “Acta de Formación Interna”, en la cual se detalla el contenido de la acción formativa, los asistentes y el responsable de la impartición, que para el caso del SGC se corresponde con el Quality Manager.

3.3.2. Formación contratistas Global Switch Madrid

En relación a las acciones de formación en materia del SGC al personal de los contratistas de 1er nivel (Mantenimiento, Seguridad y Limpieza), dichas acciones son consideradas por la compañía de suma importancia, teniendo en cuenta que el personal de estas empresas participa de forma activa en la prestación del servicio a los clientes de Global Switch.

De nuevo los diagramas de proceso resultan de gran ayuda didáctica a la hora de que el personal de los contratista entienda los requisitos que el SGC demanda de sus actividades.

Se fijan reuniones periódicas con los diferentes contratistas (Mantenimiento, Seguridad y Limpieza), a las que asisten todos sus miembros, una vez la Dirección ha aprobado la documentación relacionada con uno de los procesos del negocio.

Para el registro de las acciones formativas se utiliza un formulario denominado “Acta de Formación Interna”, en la cual se detalla el contenido de la acción formativa, los asistentes y el responsable de la impartición, que para el caso del SGC se corresponde con el Quality Manager.

3.3.3. Formación clientes Global Switch Madrid

Para finalizar, destacar las acciones formativas que a su vez se deben efectuar con los propios clientes de Global Switch.

Estas acciones formativas en materia del SGC tienen por objeto el dar a conocer a los clientes las metodologías de interacción que Global Switch Madrid ha definido con sus clientes, así como la entrega de la documentación de obligado cumplimiento por parte de los clientes a la hora de por ejemplo, solicitar accesos físicos al Centro, solicitar un servicio de tendido de cableado de comunicaciones, o transmitir quejas sobre la prestación de los servicios.

Se fijan reuniones periódicas con los diferentes clientes, a las que asisten los representantes de cada compañía, una vez la Dirección ha aprobado la documentación relacionada.

Para el registro de las acciones formativas se utiliza un formulario denominado “Acta de Reunión”, en la cual se detalla el contenido de la reunión con el cliente,

los asistentes y el responsable de la impartición, que para el caso del SGC se corresponde con el Quality Manager.

3.4. Implantación del SGC

La fase de implantación del SGC se realiza de forma paralela a la de desarrollo de la documentación del mismo.

Durante la fase de desarrollo, en la cual se mantienen entrevistas personales con los responsables de cada proceso del negocio, comienza en realidad la fase de implantación, no en sí de la documentación formal del sistema, pero se de la cultura de la calidad plasmada en la política de calidad emitida por la Dirección.

La implantación formal de la documentación del SGC se realiza de acuerdo con lo establecido en el diagrama de procesos “DP25. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad” y en el procedimiento “PR18. Gestión de la Documentación del SGC”.

Una vez un documento del sistema ha sido analizado y aprobado por la Dirección de GS Madrid, el Quality Manager incluirá dicho documento en los índices necesarios del SGC, haciéndose constar la implantación formal de dicho documento con la firma del índice afectado por el Managing Director de GS.

Tras finalizar la etapa de aprobación de la documentación, se debe realizar la formación del personal afectado por dicho documento, comunicando el objeto, alcance y descripción del contenido, así como la distribución del mismo, que en este caso, al manejarse una copia 0 impresa en poder único del Quality Manager, lo que se realiza es una indicación de en qué fichero del servidor corporativo se puede obtener el nuevo documento, el cual se encontrará en una versión digital no editable (pdf).

La correcta implantación del SGC se realiza mediante dos mecanismos de comprobación interna.

El primer mecanismo de comprobación de la correcta implantación del SGC por todos y cada uno de los miembros de la organización radica en la realización de revisiones periódicas de los objetivos e indicadores de los procesos del negocio.

El segundo mecanismo de comprobación se refiere a la realización de una auditoria interna del SGC, para comprobar no solo que se cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001, sino también y lo que es más importante, para comprobar que las actividades desarrolladas en el seno de la compañía se realizan siguiendo los requisitos establecidos y aprobados por la Dirección.

3.5.Revisión de objetivos e indicadores

La revisión de los objetivos e indicadores del sistema del SGC queda descrita en el procedimiento “PR31. Revisión de Indicadores”.

Un sistema de gestión de calidad debe definir una serie de indicadores para los procesos del negocio que sean capaces de proporcionar datos objetivos de la evolución del proceso en cuestión y de su grado de implantación.

Dichos indicadores deben ser medibles y coherentes con los objetivos del propio sistema y de la propia organización, siendo los responsables de cada proceso los encargados de su obtención y reporte al Quality Manager.

La revisión de los indicadores se realiza con un intervalo no superior a 6 meses, con el objeto de poder contar con datos intermedios de cara a la revisión anual del SGC y que permita la definición de medidas preventivas o correctivas en el caso de que se detecte una tendencia negativa o un incumplimiento del valor definido como aceptable por la compañía.

En el caso de que sea necesario definir algún tipo de acción preventiva o correctiva, ésta se registrará por lo descrito en el procedimiento “PR25. Gestión de las no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas”.

El Quality Manager es el responsable de notificar a los responsable de cada proceso el momento en el que se requieren los resultados de los indicadores de los procesos, si bien si alguno de los responsables de proceso considerase necesario desarrollar algún tipo de acción preventiva o correctiva por haber detectado tendencias o incumplimientos del indicador fuera de la propia revisión de indicadores, tiene la opción de presentar su propuesta al Quality Manager para que sea transmitida a la Dirección para su valoración y aprobación.

Los indicadores deben ser revisados por la Dirección en reuniones con una frecuencia al menos semestral, donde se analiza la evolución de los mismos, y se definen las acciones preventivas y correctivas necesarias, así como, en el caso de la revisión anual del SGC, la definición de los nuevos valores para los indicadores, y si fuese preciso, la creación de nuevos indicadores o eliminación de indicadores obsoletos.

Los indicadores diseñados y definidos para los procesos del sistema de gestión de calidad de Global Switch Madrid quedan recogidas en el Apéndice E del Manual de Gestión de Integrado.

PROCESO	INDICADOR	MARGÉN DE ACEPTACIÓN
DP1. Cobertura de un puesto de trabajo	Porcentaje de los puestos que no sufren un cambio de personal	% de los puestos que no sufren un cambio de personal > 80 %
DP2. Contratación de subcontratistas	Puntuación evaluación proveedor	Puntuación ≥ 22 puntos
DP6. Facturación a clientes	Número de abonos emitidos/año	Nº abonos emitidos/año ≤ 5
DP9. Captación cliente. Elaboración oferta	Porcentaje de éxito de las ofertas presentadas/año	Ofertas ≥ 8 % de éxito
DP10. Entrada de un nuevo cliente	Porcentaje de desviación del proyecto sobre lo planificado	Desviación tiempo ≤ 15 % del tiempo planificado
DP11. Tratamiento de las quejas/reclamaciones del cliente	Nº de quejas presentadas por los clientes que han afectado a un SLA/año	Nº quejas/año < 7 si son relacionadas directamente con SLAs
	Nº de quejas presentadas por los clientes que no han afectado a un SLA/año	Nº quejas/año < 20 si no son relacionadas directamente con SLAs
DP12. Control de accesos para las visitas	Porcentaje de visitas que han sido notificadas según el procedimiento de control de accesos/año	Visitas notificadas > 90 %
DP14. Control de accesos para contratistas	Porcentaje de contratistas que aparecen en el Acta de Coordinación diaria y que se les emitió un Permiso de Trabajo	Porcentaje de contratistas que aparecen en el Acta de Coordinación diaria y que se les emitió un Permiso de Trabajo > 80%
DP15. Recepción de mercancías en el centro	Porcentaje de mercancías recibidas en el Centro que han sido notificadas y que se les emitió un formulario de Registro de Mercancía	Mercancías recibidas / registradas > 80 %
DP16. Envío de mercancías desde el centro	Porcentaje de mercancías enviadas desde el Centro que han sido notificadas y que se les emitió un formulario de Registro de Mercancía	Mercancías enviadas / registradas > 80 %
DP22. Tendido de cableado	Porcentaje de tendidos de cableado realizados que constan en el ARCHIBUS Database	Tendidos de cableado realizados / registrados > 90 %
DP23. Sistema	Puntos obtenidos en cada Encuesta de Satisfacción del cliente	Puntuación > 60 puntos
DP26. Auditoría interna	Nº de No Conformidades detectadas en la auditoría interna	Nº de No Conformidades detectadas < 4
DP27. Planificación en caso de desastre. Proceso de escalado de las comunicaciones	Nº de incidencias de cada prioridad/año	Nº Incidencias Clase 1/año < 3 Nº Incidencias Clase 2/año < 5 Nº Incidencias Clase 3/año < 7 Nº Incidencias Clase 4/año < 12 Nº Incidencias Clase 5/año < 15
DP28. Formación	Grado de satisfacción medio de la acción formativa	Grado de satisfacción medio de la acción formativa > 20 puntos
DP29. Gestión O.T. mantenimiento preventivo	1. Porcentaje de O.T. realizadas sobre las planeadas/mes	1. O.T. realizadas ≥ 95 %
DP30. Gestión O.T. mantenimiento correctivo / Incidencias internas	Porcentaje de tiempo empleado en O.T. correctivas por cada técnico sobre su tiempo total mensual	Tiempo O.T. correctivas/mes ≤ 30 %

En referencia a la revisión de los objetivos del SGC, los mismos deben ser de nuevo coherentes con el alcance del sistema y la realidad de la compañía.

Los objetivos deben ser medibles, de forma que su interpretación sea lo más clara y concisa posible, facilitando la posterior definición de acciones preventivas o correctivas por parte de la Dirección.

Los objetivos de calidad deben estar orientados a la mejora continua, de manera que su valor ha de ser modificado en cada revisión del SGI siempre mejorando el valor obtenido durante el periodo anterior. En el caso de que, por las condiciones del Centro, no sea posible mejorar estos valores, el objetivo deberá de dejar de serlo y se incluirá dentro de los indicadores.

Los objetivos del SGC son revisados al menos 1 vez al año, de forma que se pueda evaluar su cumplimiento en al menos la revisión anual del sistema por parte de la Dirección.

El Quality Manager es el responsable de notificar a los responsables de los procesos de la necesidad de que se reporten los resultados alcanzados, enviando un calendario que contiene las fechas previstas para la consecución de cada objetivo, así como el valor mínimo de aceptación. A su vez, solicitará a los responsables los comentarios sobre los resultados que estimen oportunos de cara a facilitar de nuevo la definición de las acciones necesarias.

Tras la presentación de los resultados a la Dirección por parte del Quality Manager, ésta debe definir la necesidad o no de implantar acciones preventivas o correctivas que modifiquen los procesos del negocio.

Los objetivos diseñados y definidos para los procesos del sistema de gestión de calidad de Global Switch Madrid quedan recogidas en el Apéndice C del Manual de Gestión de Integrado.

OBJETIVO	RESPONSABLE	PLAZO EJECUCIÓN	ACCIONES PARA SU CONSECUCCIÓN
Certificación según la ISO 9001:2000	Quality Manager	Q3	1. Auditoría interna 2. Auditoría Externa
Δ m2 alquilados ≥ 1098 m2	General Manager Sales Executive	Q4	1. Obtención de las necesidades del cliente 2. Mantener un contacto directo y fluido 1. Flexibilidad en las negociaciones
Aceptación ofertas de tendido de cableado ≥ 90 % de éxito	Facilities Manager	Q4	1. Realización de ofertas competitivas. 2. Realización de servicios de calidad.
Desviación tiempo en la firma del hand-over con el contratista ≤ 7 días tras entrega de sala al cliente	General Manager	Q4	1. Planificación óptima del proyecto 2. Selección adecuada de los proveedores 3. Control y Supervisión continuo de los avances
Nº quejas/año < 4 si han afectado directamente a un SLA	Operations Team Quality Manager	Q4	1. Mantener canal comunicación con cliente 2. Monitorización constante de la evolución de los parámetros que afecten a los SLAs. 3. Mantenimiento del registro de las quejas recibidas y supervisión de su resolución.
Puntuación > 64 puntos	Quality Manager	Q3	1. Valoración de los puntos fuertes y débiles de la organización 2. Toma de decisiones para la mejora continua del servicio
t respuesta medio incidencias < 10 minutos	Facilities Manager	Q4	1. Monitorización de las incidencias abiertas 2. Supervisión de su resolución
Nº de fugas o derrames de productos peligrosos < 2	Facilities Manager	Q4	1. Implantación de las medidas preventivas reflejadas en el Plan de Medidas Ambientales
% documentos completados según la document matrix summary $> 90\%$	Quality Manager	Q3	1. Cumplimiento con el programa CEP.
% tarjetas permanentes / tarjetas entregadas $> 87\%$	Seguridad	Q4	1. Concienciación a los clientes sobre el proceso de inducción.
Reducción residuos generados un 6 % en proporción con kWh consumidos por el Centro	Facilities Manager	Q4	1. Monitorización residuos producidos por Centro 2. Monitorización consumo eléctrico del Centro 3. Tener en consideración los residuos generados por los equipos nuevos que se adquieran
PUE medio = 1,85	Facilities Manager	Q4	1. Monitorización consumo eléctrico del Centro 2. Monitorización consumo facturado a cada cliente 3. Mejorar la eficiencia eléctrica de los equipos centrales y de climatización 4. Asesorar en la implantación por los clientes de best-practices de climatización
Recargo económico de energía igual al 112%	Facilities Manager Financial Controller	Q4	1. Monitorización consumo eléctrico del Centro 2. Monitorización consumo facturado a cada cliente 3. Mejorar la eficiencia eléctrica de los equipos centrales y de climatización 4. Asesorar en la implantación por los clientes de best-practices de climatización
WUE < 600	Facilities Manager Quality Manager	Q4	1. Monitorización consumo de agua del Centro 2. Mejora de la programación de funcionamiento de los sistemas de climatización.

Cualquier incumplimiento del grado de aceptación de un objetivo o indicador se registrará por lo descrito en el procedimiento “PR25. Gestión de las no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas”, en el cual se menciona que la detección de no conformidades potenciales o reales en el funcionamiento del SGC, como sería el caso de un incumplimiento o tendencia negativa del valor de un indicador u objetivo, se requerirá que se desarrollen acciones preventivas o correctivas según la naturaleza de la no conformidad.

Tras la celebración de la revisión del SGC por parte de la Dirección, el Quality Manager es el responsable de comunicar a los responsables de los procesos por email los nuevos indicadores y objetivos acordados por la Dirección, si bien dicha comunicación también puede ocasionarse en el caso de que un indicador o un objetivo sufriese una modificación extraordinaria que no se originase como consecuencia de la revisión formal del sistema, sino por una revisión extraordinaria de un determinado proceso.

3.6. Auditoria interna del SGC

El segundo mecanismo de comprobación del grado de implantación de los procesos y procedimientos del SGC, y del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 es la realización de una auditoria interna, por tanto, los objetivos de la auditoria interna son:

- Comprobar que tanto las instrucciones como los procedimientos se están aplicando de forma coherente y que sean los más efectivos que puedan aplicarse.
- Identificar las áreas de actividad o del SGC que requieran de acciones correctivas.
- Confirmar que los registros, las actividades de verificación, etc., resulten adecuados para ofrecer la garantía de calidad, efectividad y respeto medioambiental, propuesto.

El proceso de ejecución de una auditoria interna del SGC se realiza en diferentes fases, a saber:

1. Selección del auditor/es por parte de la Dirección.
2. Confección y publicación del calendario de auditorías.
3. Realización de la auditoria interna.
4. Análisis de las incidencias encontradas.
5. Diseño del Plan de acciones correctivas.
6. Seguimiento de las acciones hasta su cierre.

La auditoría interna del SGC será realizada por personal externo a GS Madrid, profesionalmente cualificado, y contando con aprobación previa del Managing Director.

La selección del auditor/es se realiza analizando las siguientes características:

- Experiencia en las actividades desarrolladas en GS Madrid
- Integridad
- Capacidad de comunicación
- Autoridad moral
- Firmeza en las decisiones
- Conocer en detalle la norma de aplicación UNE-EN ISO 9001:2000
- Tener experiencia demostrable en auditorías de gestión con la norma referencia de al menos dos años de actividad.

Una vez seleccionado el auditor/es, junto con la ayuda del Quality Manager, éstos publicarán un calendario de auditorías de carácter anual, que se encontrará en todo momento a disposición tanto de la Dirección como del staff de GS Madrid.

El calendario de auditorías detallarán las áreas de negocio que serán objeto de cada una de las auditorías y el momento en que se ejecutarán.

Durante la ejecución de la auditoria interna, el auditor será responsable de lo siguiente:

- Comprobar que los procedimientos, las instrucciones, las normas y los formularios documentados en el SGC se estén aplicando y cumpliendo.
- Identificar las áreas de negocio que requieran de acciones correctivas así como identificar las oportunidades de mejora.
- Confirmar que se hayan puesto en práctica las recomendaciones de anteriores auditorías.
- Confirmar que tanto los registros como las actividades de verificación sean adecuados para proporcionar una garantía de calidad.
- Verificar que sean válidos tanto los programas como los procedimientos de la auditoria.

El auditor será responsable de elaborar un informe de auditoría, el cual utilizará el formato establecido en el formulario “F46. Formulario auditoría”, que incluirá lo siguiente:

- las acciones correctivas que se precisen.
- la persona responsable de la puesta en práctica de cada una de las acciones.
- la fecha en que deberá haberse concluido la acción.

En el informe de auditoría interna pueden aparecer las siguientes categorías de No Conformidades:

- Observación → Se utiliza para registrar observaciones que no constituyan un caso de no cumplimiento.
- No Conformidad Menor → Se utiliza para registrar casos puntuales de no cumplimiento de más baja importancia.
- No Conformidad Media → Se utiliza para registrar casos graves de no cumplimiento, pero no lo suficiente como para incluirlos en la categoría Mayor. La categoría Media se utiliza frecuentemente para aglutinar diversos casos de no cumplimiento de menor importancia relativos a alguna actividad.
- No Conformidad Mayor → Es el más grave y se reserva para casos de no cumplimiento que representen un fallo total de algún aspecto del SGC.

En referencia a las acciones correctivas, en el informe deberán constar detalles de las acciones correctivas (CA) necesarias, que hayan sido acordadas entre el auditor y el auditado. Las observaciones podrán no tener acciones correctivas. Las acciones correctivas, serán numeradas para ser identificadas de un modo unívoco.

El informe de auditoría recibirá la aprobación y la firma tanto del auditor como del auditado. Los casos de desacuerdo se someterán al arbitraje del CEM y de otro miembro de la Dirección de GLOBAL SWITCH PROPERTY MADRID S.L., quedando el informe original en posesión del Quality Manager.

El Quality Manager programará auditorías de seguimiento, siempre que sea necesario, y garantizará que se lleven a cabo las acciones correctivas identificadas, siguiendo lo indicado en el procedimiento “PR25. Gestión de las no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas”.

La Dirección tiene la posibilidad de, si lo decide en un momento dado, solicitar que sea auditado un determinado proceso, aunque no estuviese prevista en el Calendario de auditorías, en los siguientes casos:

- Cuando se hayan producido cambios significativos en el Sistema de Gestión Integrado.
- Cuando sospeche o tenga la certeza de que el nivel de calidad está comprometido.
- Cuando se deba verificar la implantación de acciones correctivas y preventivas.

Si durante la vigencia del programa el Quality Manager y/o la Dirección general consideran conveniente incluir alguna de estas auditorías extraordinarias, u otras causas aconsejan modificar la programación, el proceso a seguir para emitir el nuevo programa será el mismo que el descrito para el programa anual original.

3.7. Revisión del SGC por la Dirección

La revisión del SGC por parte de la Dirección es un requisito establecido por la Norma ISO 9001:2000. Dicha revisión periódica del funcionamiento del sistema se realiza con objeto de garantizar lo siguiente:

- que el sistema se esté utilizando y manteniendo adecuadamente.
- que el sistema sea efectivo y económico.
- que se estén cumpliendo los objetivos de calidad de GS Madrid.

La revisión por la Dirección se aplicará en la totalidad de las actividades definidas en el SGC.

El Quality Manager será el responsable de garantizar la realización de revisiones periódicas del funcionamiento del SGC. Fijará un calendario de revisiones y comprobará que éstas se realicen en intervalos que no excedan de seis meses.

Con anterioridad a la reunión de revisión, los subordinados directos del Managing Director evaluarán los procedimientos relativos a su actividad, con objeto de determinar la validez de dichos procedimientos, así como los cambios propuestos, ya sea en normativa o en la práctica, que afecten a dichos procedimientos.

Los responsables de la revisión utilizarán cualquier fuente de información necesaria.

Como puntos a tratar y documentar en cada revisión del SGC por la Dirección se deben considerar de forma obligatoria los siguientes:

- Informes de auditorías y revisiones del sistema anteriores.
- Revisión de los Objetivos del SGI
- Informaciones recibidas de los clientes, desde las distintas fuentes de comunicación.
- Informaciones y comunicaciones de partes interesadas externas, incluidas observaciones, quejas y reclamaciones.
- Evaluación de los servicios prestados por los proveedores
- Evaluación de la evolución del personal de los contratistas principales.
- Informaciones sobre normativa legal de aplicación en la actividad, de las diferentes administraciones.

- Situación y estado de las acciones tanto correctivas como preventivas acaecidas desde la anterior revisión del sistema, así como la información de seguimiento de las acciones.
- Análisis de los posibles cambios realizados en el SGI y procedimientos operativos así como su motivo, estado y eficacia.
- Desempeño de procesos y conformidad del producto, así como Informes de Incidencia Interna abiertos durante el periodo de revisión.
- Revisión de la documentación de Declaración Ambiental y Eficiencia Energética, tanto del desempeño ambiental como de las acciones de eficiencia energética desarrolladas.
- Recomendaciones para la mejora.
- Acciones surgidas como consecuencia de la Revisión del SGI.

El Quality Manager garantizará la disponibilidad de cualquier tipo de información necesaria. Distribuirá una agenda de las reuniones de revisión a la totalidad de los participantes en las revisiones.

Así mismo, elaborará un informe de los resultados de la revisión y enviará copias al Managing Director y a los subordinados de este.

Acordará junto con el Managing Director un plan de acción que resuelva las cuestiones pendientes de la reunión de revisión, distribuirá dicho plan a las personas que hayan sido asignadas para llevar a cabo las acciones correctivas planteadas.

Controlará que se lleven a cabo en el plazo previsto las acciones correctivas planteadas como resultado de la reunión de revisión. Estas acciones estarán recogidas en una tabla en el Informe de la Revisión del SGC, la cual contendrá una descripción de cada acción, el responsable de su ejecución, el plazo concedido por la Dirección para su resolución y su estado de consecución.

Mantendrá custodiados, como mínimo tres años, los documentos que hayan resultado de la revisión.

El proceso de mejora continua del sistema quedará recogido en las reuniones de revisión del Sistema de Gestión, sirviéndose de la información obtenida a través de las propuestas presentadas por el staff de la organización, la evaluación de quejas planteadas por los clientes, la evaluación de la consecución de los objetivos planteados, y los informes suministrados por los diferentes sistemas, y las encuestas realizadas por los clientes.

3.8. Auditoria externa del SGC según norma ISO 9001:2000

La auditoría externa es un proceso sistemático realizado por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad de una compañía. Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización. En el caso de GS Madrid, la organización escogida para llevar a cabo el proceso de certificación del SGC según los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 ha sido AENOR.

La certificación de GS Madrid en la Norma ISO 9001:2000 consigue poner de manifiesto que se dispone de una operativa que permite tener la confianza adecuada en que un servicio debidamente identificado, es conforme con la Norma.

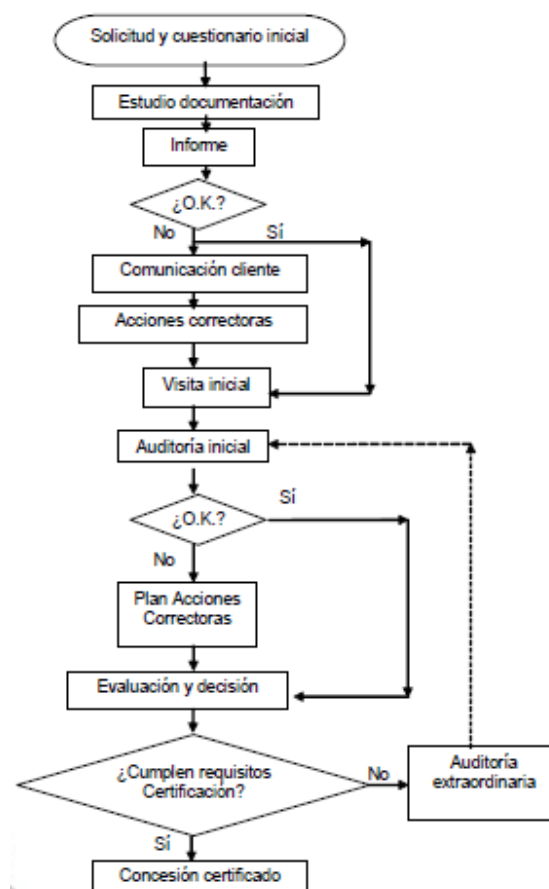
Una auditoria externa debe planificarse en forma de Programa de Auditoria, que incluirá todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorias, las cuales quedarán particularizadas en un Plan de Auditoria, que mostrará una descripción de las actividades y los detalles acordados de una auditoria.

La contratación de una organización externa garantiza que será llevada a cabo por personal independiente a la compañía, sin conflicto de intereses, libres de

prejuicios. Existirá un auditor jefe por parte del organismo certificador, el cual será designado para dirigir la auditoria del SGC.

La auditoría externa es un proceso documentado, que se registrá por un procedimiento estipulado por el organismo de certificación, utilizando un registro adecuado, en el cual plasmar las evidencias que la auditoria pueda verificar sin ambigüedades. Estas evidencias pueden ser cualitativas o cuantitativas, pero siempre deben partir de una evaluación objetiva del sistema, de forma que se puedan evaluar los hechos de forma constatable, no dando lugar a interpretaciones ni opiniones.

El proceso de realización de una auditoria externa puede resumirse en el siguiente esquema:



El resultado de la realización de una auditoria externa del SGC se evidencia en un Informe de Auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

Existirán varias tipos de categorías de No Conformidades:

- Observación → constatación de hechos realizada en el marco del proceso de auditoría y justificada por evidencias objetivas.
- No Conformidad → incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000.

3.8.1. Desarrollo del PAC

Las acciones correctivas y preventivas son unas herramientas básicas para la mejora continua de las organizaciones. El objetivo de estas acciones es eliminar causas reales y potenciales de problemas o no conformidades, evitando así que estas incidencias puedan volver a repetirse.

El Plan de Acciones Correctoras o también denominado PAC surge como consecuencia del resultado de la auditoria externa llevada a cabo por el organismo certificador.

El formato utilizado por GS Madrid para recoger las observaciones y las No Conformidades detectadas por la auditoria externa es el de un “Plan de Acciones Correctoras”. Dicho plan hará mención a la fecha de auditoria en cuestión, y se identificará con un numero consecutivo.

Tal y como se expone en el procedimiento “PR25. Gestión de las no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas”, las Observaciones realizadas por el equipo auditor serán tratadas como No Conformidades.

Cada Observación o No Conformidad será descrita en el PAC, indicando a continuación la acción definida y acordada por la Dirección de GS para su resolución.

En el caso de que la respuesta a la Observación o a la No Conformidad lo requiriese, debido a la complejidad de la respuesta o su impacto en el negocio, se cumplimentará un formulario “F42. Informe de Incidencia Interna”, identificado con un número de referencia formado por 8 dígitos correspondientes al “año/mes/día” en la que fue creado. El informe recogerá la siguiente información:

- Descripción de la Observación o No Conformidad.
- Causa que la originó.
- Solución adoptada.
- Medidas correctoras que impidan su reaparición.
- Comprobación de la eficacia de la solución adoptada.

Por lo tanto, el plan de acción de la auditoria externa está formado por el “Plan de Acción” y por los informes de incidencia interna necesarios. Dicho paquete de información, que debe ser aprobado por el Managing Director con su firma, se envía por parte del Quality Manager al organismo certificador para su análisis y aprobación, que será comunicada a la compañía junto con el correspondiente certificado de la Norma ISO 9001:2000.

Una vez que la compañía ha obtenido el certificado según la Norma ISO 9001:2000, será sometida a auditorías anuales de mantenimiento del certificado, y cada tres años a auditorías de renovación del certificado, donde el ciclo de auditoría es similar al inicial.

3.8.2. Obtención de la certificación ISO 9001:2000

Tras la recepción del PAC por parte del organismo certificador (si así hubiese sido reclamado), dicho organismo analizará los informes y evidencias aportados de cara a garantizar la resolución de las No Conformidades detectadas durante la auditoria externa. Llegado el caso, el organismo certificador podría reclamar información adicional a la compañía.

Si finalmente el organismo certificador considera adecuadas las respuestas y evidencias expuestas en el PAC enviado, emitirá el certificado del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2000.

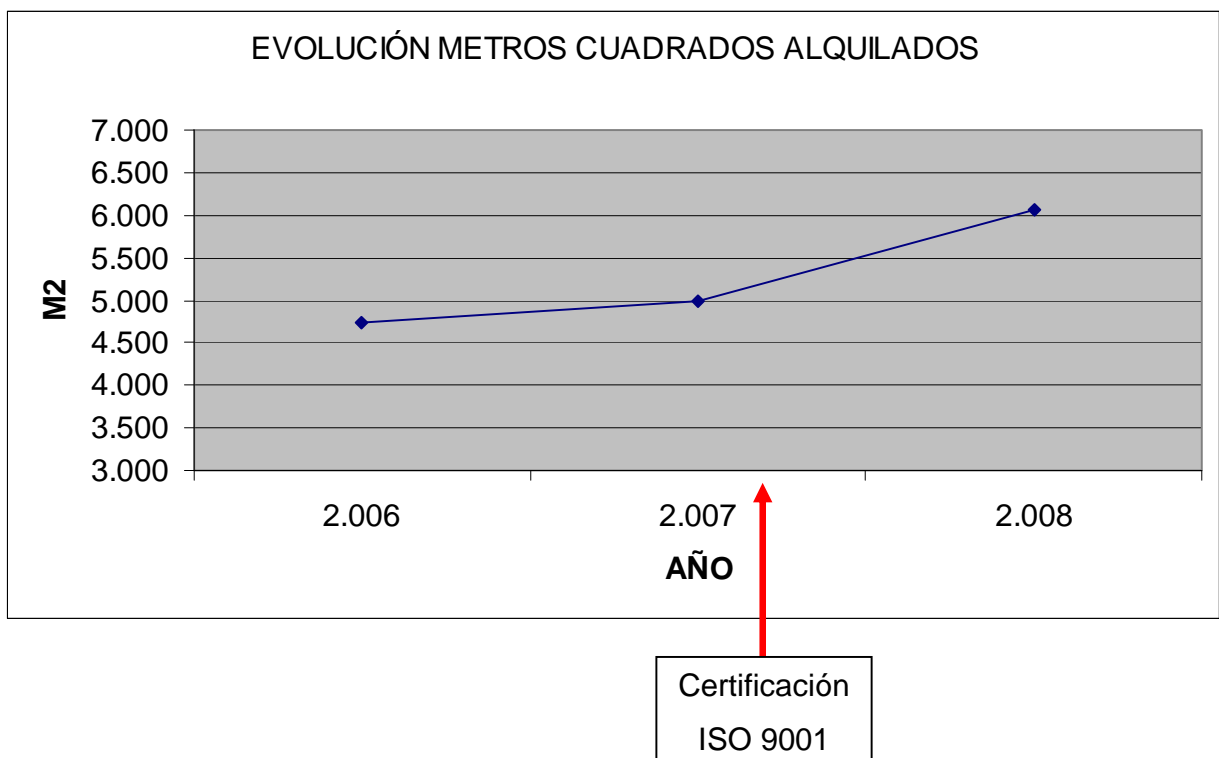
Las ventajas que la certificación proporcionará a GS Madrid son:

- Mejora de la imagen corporativa.
- Factor diferenciador de la competencia.
- Acceso a clientes con requisitos de sistemas de gestión de calidad certificado.
- Mejora de su evaluación como proveedor de servicios.
- Reducción de las auditorías realizadas por los propios clientes.
- Aumento de la confianza por parte de los clientes.
- Estandarizar procesos y procedimientos.
- Herramienta para la reducción de quejas y reclamaciones.
- Establecer los principios básicos de la mejora continua de sus procesos.
- Contar con un reconocimiento nacional e internacional del SGC.

3.9. Resultados tras certificación del SGC

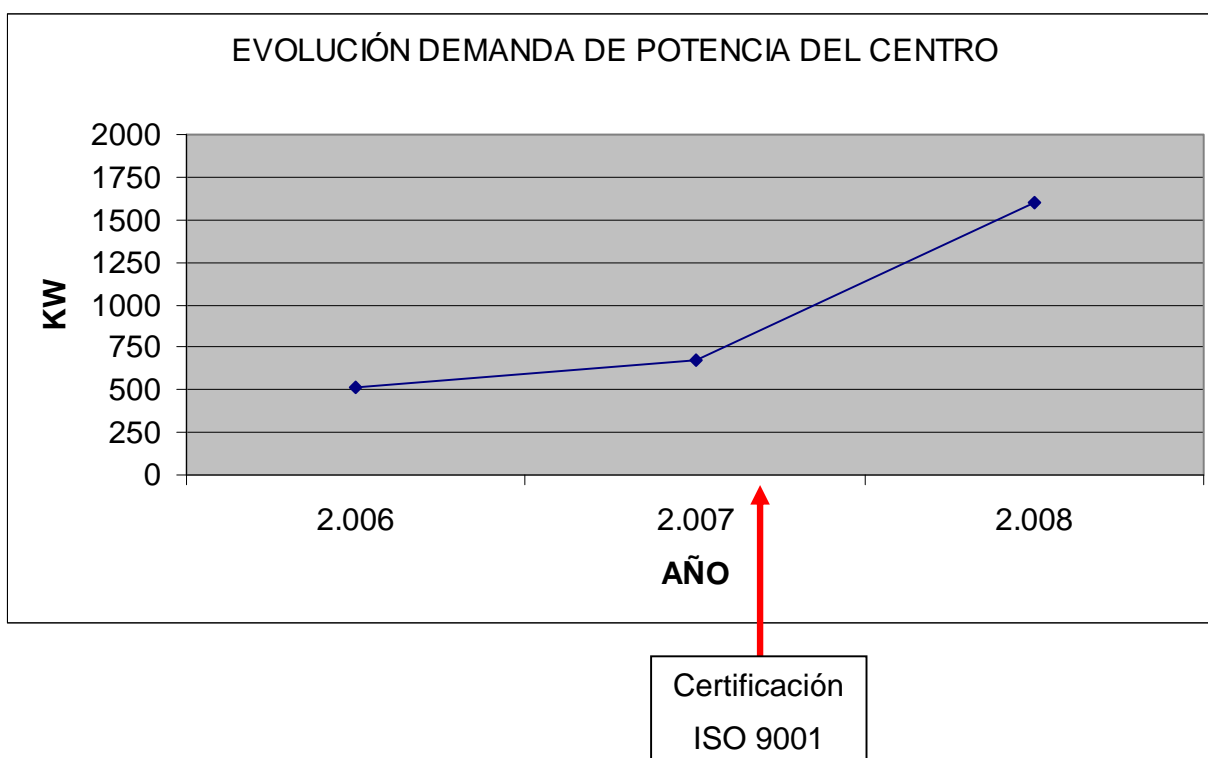
Tras la obtención del certificado del SGC según la norma ISO 9001:2000 en septiembre de 2.007, Global Switch Madrid comenzó a experimentar un aumento progresivo en el número de metros contratados por clientes, elevándose la cifra inicial de 4.740 metros cuadrados alquilados en 2.006 a 4.984 metros cuadrados durante 2.007, y hasta alcanzar un total de 6.065 metros cuadrados alquilados en el año 2.008, debido a la entrada de nuevos clientes así como por el alquiler de una sala de 266 metros cuadrados adicionales por parte de un cliente ya presente en el Centro, estando todos ellos repartidos entre las zonas B3 y B4 de la planta baja del edificio.

Año	2.006	2.007	2.008
Metros cuadrados alquilados	4.740	4.984	6.065



Si analizamos también la evolución de la demanda de potencia del Centro, parámetro que refleja la densidad de utilización de las salas técnicas por parte de los clientes, y por ende, la confianza depositada por los clientes en el correcto funcionamiento de las instalaciones de Global Switch Madrid, se puede observar un aumento progresivo de la demanda de potencia consumida desde la consecución del certificado.

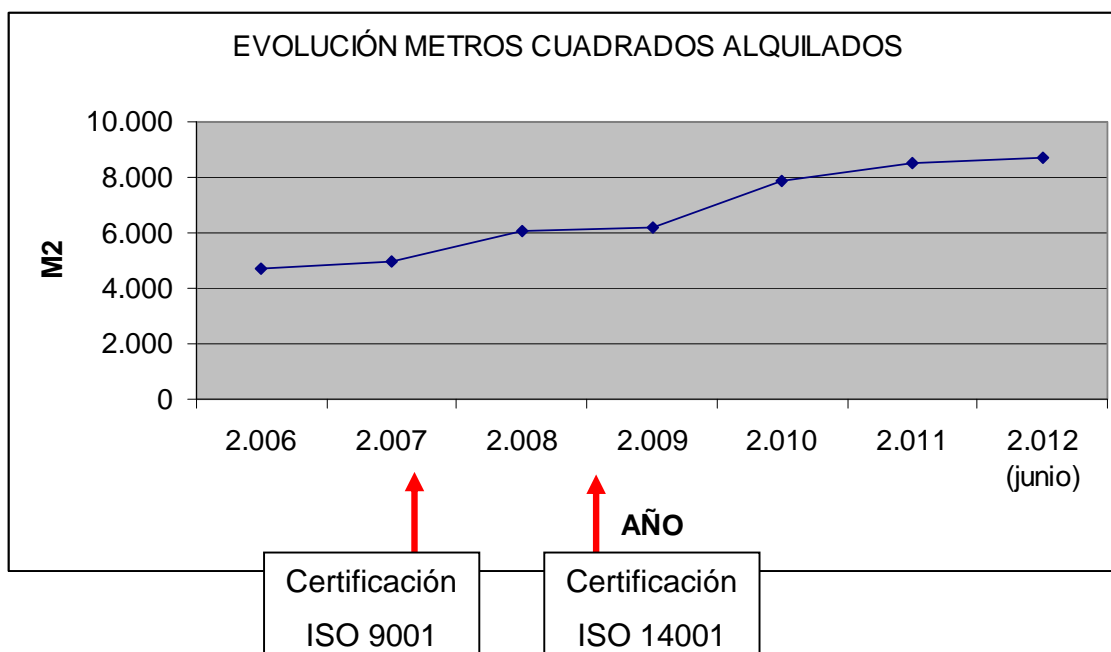
Año	2.006	2.007	2.008
Demanda Potencia (KW)	510	675	1.600



A parte de la consecución de nuevos clientes, Global Switch Madrid consiguió un objetivo aún más valioso, el implantar la cultura de la mejora continua entre todos sus empleados, erigiéndose como una sede ascendente dentro del Grupo, y el de poder mejorar sus procesos operativo utilizando indicadores objetivos.

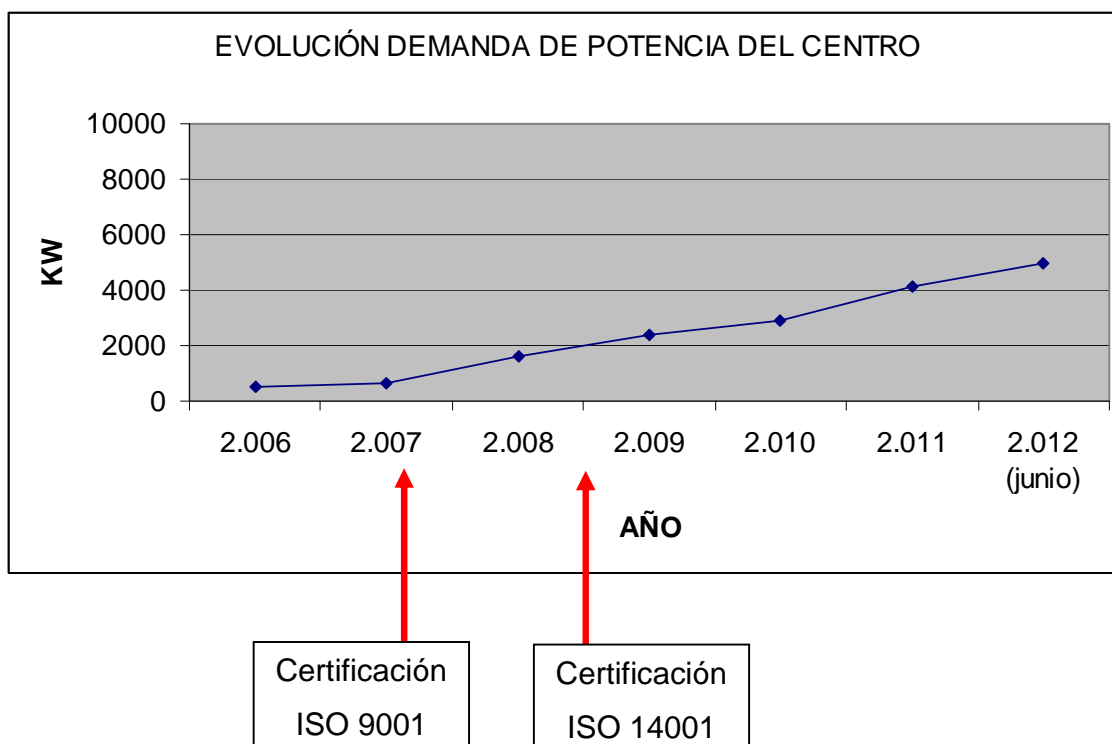
Los resultados obtenidos tras la certificación del Sistema de Gestión Integrado en las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 fueron excepcionales para la empresa, ya que a pesar de comenzar a ser notorios los efectos de la por aquel entonces recesión económica mundial, se consiguió de nuevo ampliar el número de metros cuadrados alquilados a sus clientes, destacando la contratación por parte de un cliente ya presente en el Centro de una sala de 941 metros cuadrados, que erige al centro de Global Switch Madrid como uno de los dos centros e proceso de datos estratégicos para su negocio, la contratación de 760 metros cuadrados adicionales por parte de otro cliente, y la entrada de nuevos clientes, alcanzándose el número de metros cuadrados alquilados a fecha Julio de 2.012 hasta un total de 8.694 metros cuadrados.

Año	2.006	2.007	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Metros cuadrados alquilados	4.740	4.984	6.065	6.185	7.901	8.504	8.694



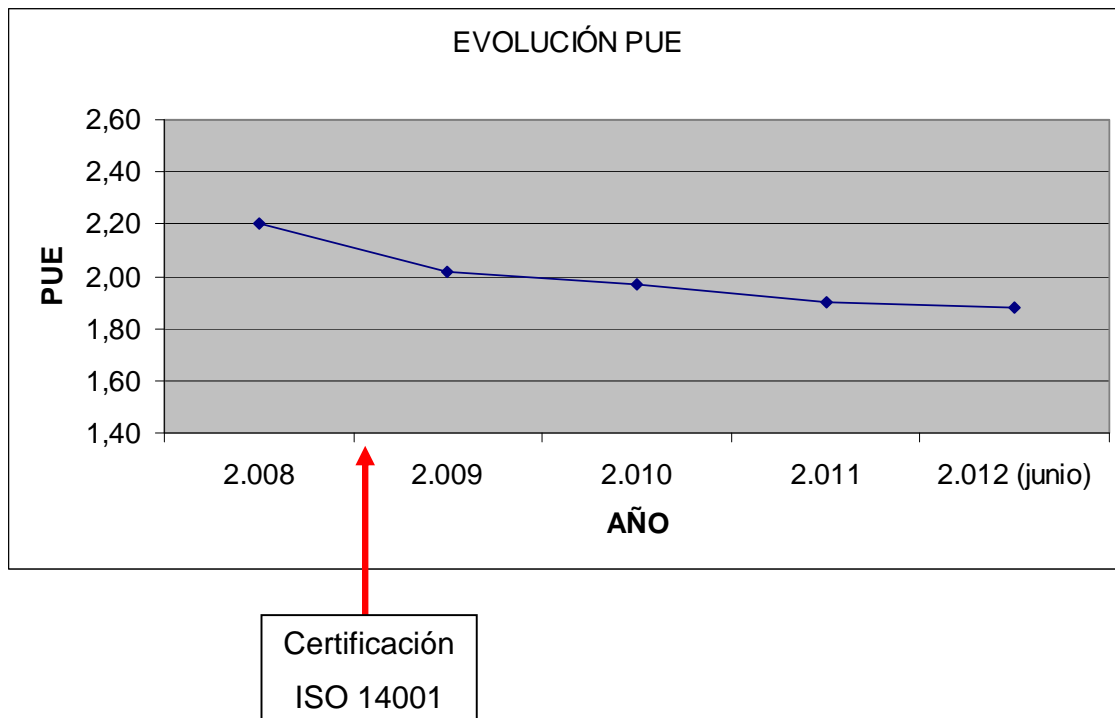
Si de nuevo se analiza la evolución de la demanda de potencia del Centro desde la implantación del Sistema de Gestión Integrado, lo que se puede observar es un claro aumento de la misma, motivado por el aumento de la confianza de los clientes en los servicios prestados por Global Switch Madrid.

Año	2.006	2.007	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Demanda Potencia (KW)	510	675	1.600	2.375	2.900	4.100	5.000



Respecto a los resultados concluidos tras el análisis del parámetro que indica la eficiencia de la energía consumida por el Centro, el PUE, lo que se evidencia es que la implantación de indicadores que monitorizan la gestión energética del Centro, ha permitido mejorar notablemente el valor del PUE, tal y como se observa en el siguiente gráfico.

Año	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012 (junio)
PUE	2,20	2,02	1,97	1,90	1,88



En cuanto a otros resultados conseguidos, Global Switch Madrid lograba convertirse en la única sede del Grupo en obtener dos certificaciones, consiguiendo con ello el lograr ser nombrada por GS HQ como modelo de gestión a imitar por el resto de sedes del Grupo, ya que los resultados tanto comercialmente como operativamente se mostraban superiores al de las otras sedes.

4. CONCLUSIONES Y FUTUROS DESARROLLOS DEL PROYECTO.

4.1. Conclusiones

Se pueden identificar conclusiones del proyecto tanto para la empresa como para el propio alumno.

Para la empresa, la implantación de un Sistema de Gestión Integrado ha supuesto un gran avance en la gestión de un negocio tan crítico como es un centro de proceso de datos. Le ha permitido alcanzar la máxima eficacia de sus procesos y procedimientos, mediante la evaluación periódica de los registros y parámetros de seguimiento, fijando objetivos e indicadores medibles, que han logrado medir el rendimiento de la empresa, se ha logrado implantar exitosamente un enfoque basado en los procesos y en la consecución de la satisfacción del cliente, así como interiorizar en el personal de la empresa la cultura de la mejora continua.

Todo lo anterior desembocado en el aumento de la cartera de clientes y en la percepción por GS HQ de que el modelo de gestión desarrollado en la sede de Madrid es el adecuado para ser exportado al resto de sedes del Grupo Global Switch.

Para el alumno, la consecución del proyecto la ha permitido adquirir experiencia en los procesos de certificación de sistemas de gestión bajo normas diversas, así como el adquirir conocimientos muy profundos sobre la gestión de instalaciones críticas como son los centros de proceso de datos en muy distintas materias, que han ido desde el epónimo sistema de gestión operativo, pasando por la gestión del mantenimiento de los activos, y llegando incluso a la gestión energética del centro.

Como consecuencia de lo anterior, este proyecto ha permitido al alumno crecer profesionalmente, consiguiendo finalmente un puesto de trabajo en un grupo internacional focalizado en la mejora de los procesos y procedimientos de instalaciones críticas.

4.2. Futuros desarrollos del proyecto.

Los planes de futuro en materia de gestión operativa del Grupo Global Switch, y por ende, de Global Switch Madrid, estarán supeditados a los objetivos y avances del programa CEP.

Entre los planes de futuro a corto plazo, se encuentran el conseguir las certificaciones según las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e ISO 27001 (seguridad de la información) de todos los centros de proceso de datos del grupo. Global Switch Madrid parte con ventaja frente al resto de sedes, ya que únicamente deberá encarar la certificación del centro según la **ISO 27001**, habiéndose fijado el objetivo de realizar la auditoria externa durante el mes de Septiembre de 2.012.

Entre los objetivos del Grupo a medio plazo se encuentra el conseguir la certificación de todas las sedes en la norma OHSAS 18001 (prevención de riesgos laborales). En el caso de Global Switch Madrid, el objetivo fijado para la obtención del certificado según la **OHSAS 18001** es el mes de Abril de 2.013, mes en el cual finaliza el año fiscal de la empresa.

En cuanto a los objetivos a largo plazo, para el Grupo, se encuentra la obtención del certificado según la **ISO 50001** (Sistemas de Gestión Energética) mientras que Global Switch Madrid se ha fijado como objetivo el conseguir esta certificación también en el mes de Abril de 2.013, debido a que el Sistema de Gestión Integrado en su parte de gestión ambiental esta muy enfocado a la eficiencia energética del centro.

4.3. Valoraciones personales.

La realización de este proyecto ha marcado de forma clara mi vocación profesional hacia el área de la organización industrial, y en especial a los procesos de gestión de instalaciones críticas.

En referencia al propio proyecto, encontré la fase de diagnóstico inicial muy interesante, tanto por haber servido como toma de contacto con el personal que forma la empresa, así como por haber recogido nuevas ideas que serían muy interesantes a la hora de optimizar los procesos y procedimientos. Así mismo, la lectura de documentación proveniente de otras sedes, me suministró valiosa información sobre cómo se planteaba el proyecto bajo distintos puntos de vista, pero todos con un objetivo común.

En relación a la fase de diseño, me otorgó un profundo conocimiento de todas las áreas y estratos del negocio, lo cual ha revertido de forma positiva en mi evolución profesional dentro de la organización.

Y por último, la que fue la tarea más ardua y difícil, el convencer a cada individuo de que el cambio era conveniente y necesario tanto para la organización como para él mismo. La fase de implantación me descubrió la importancia de, por un lado, saber comunicar, y por otro, saber escuchar, permaneciendo abierto a cualquier sugerencia que se pudiese generar.

En definitiva, este proyecto me ha aportado muchos más conocimientos de los que esperaba adquirir en un principio, por lo que considero que mis objetivos han sido cumplidos en muchas más facetas de las inicialmente perseguidas.

ANEXOS.

Anexo A: Matriz de Equivalencias Documentación SGC-ISO 9001:2000

[illegible]

BIBLIOGRAFIA.

“El auditor de Calidad”, 1ª Edición, Fundación ECA GLOBAL, 2006

“Gestión de la calidad”, 2ª Edición, de AENOR Ediciones

“Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2000”, Fermín Gómez Fraile-Miguel Tejero Monzón-José Francisco Villar Barrio, Fundación Confemetal, 2002

“Manual y Procedimientos de un Sistema de Calidad ISO 9001:2000”, 1ª Edición, Alfonso Fernández Hatre, Instituto Fomento Regional, 2007

“Repercusión y perspectivas de la certificación de Calidad (ISO9001/ISO14001) en las empresas”, AENOR, 2005

“ISO 9001:2000 - ¿Qué significa en la cadena de suministro?”, AENOR, 2005

“ISO 9000 Las preguntas del auditor”, David Hoyle y John Thompson, AENOR, 2009

“Después de la certificación ISO 9001”, 2ª Edición, Michel Bellaïche, AENOR

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

BMS: “Building Management System”, sistema de gestión integrado de las instalaciones del CPD.

CAPEX: “Capital Expenditures”, gastos relacionados con inversiones de capital en el Centro, como por ejemplo la ejecución de un proyecto para la adecuación de una sala de un nuevo cliente.

CCTV: Circuito Cerrado de Televisión, sistema de monitorización por imágenes suministradas por cámaras de video vigilancia.

CPD: Centro de Proceso de Datos

CPU: Ordenador personal o puesto de trabajo de una determinada aplicación informática.

GS: Global Switch

GS HQ: Global Switch Headquarters, sede central del grupo, localizada en Londres.

IT: Equipos de comunicaciones, como por ejemplo: servidores, switches, discos duros o paneles de conexionado

LOPD: “Ley Orgánica de Protección de Datos”.

OT: Orden de Trabajo. Documento emitido por el sistema Archibus, referente a la realización de una tarea de mantenimiento preventivo o correctivo.

OPEX: “Operational Expenditures”, gastos relacionados con la operación del Centro.

PMS: “Power Monitoring System”, sistema de gestión y monitorización de la energía eléctrica del CPD.

P.O.: Órden de Compra de un producto o servicio.

P.P.M.: Plan de Mantenimiento Preventivo, generalmente con carácter anual.

R.F.A.: “Request For Approval”, documento emitido por las sedes de GS que recoge información de costes y alcance de un proyecto de inversión de capital, el cual es enviado a GS HQ para su aprobación.

R.F.I.: "Request For Information", documento emitido por el cliente en el que se solicita información sobre un determinado producto o servicio.

RFP: "Request For Proposal", documento emitido por el cliente en el que se solicita una oferta por un determinado producto o servicio.

SAI: Sistema de Alimentación Ininterrumpida, que se encarga de filtrar la onda eléctrica y que gracias a un conjunto de baterías, puede soportar periodos de falta de red sin que la carga se vea afectada.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SGI: Sistema de Gestión Integrado

SLA: "Service Level Agreement", acuerdo de nivel de servicio entre Global Switch Madrid y su cliente, determinado en el contrato de arrendamiento y prestación de servicios.

T.C.A.: "Terms & Conditions Agreement", documento que refleja los términos y condiciones de un acuerdo.

UCA: Unidad o panel electrónico del sistema de control de accesos del Centro, el cual se encuentra directamente conectado con el sistema WinPAK.

VESDA: "Very Early Smoke Detection System", Sistema de detección precoz de humos generados por un calentamiento/fuego.